

INDICE GENERAL

1.	ANTECEDENTES	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	INFORME GESTIÓN AÑO 2007	3
3.1.	RESULTADOS DEL NEGOCIO	4
3.2.	RESULTADOS FINANCIEROS	4
3.3.	ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA EMPRESA.....	5
3.4.	GESTIÓN CLIENTES / MERCADO / PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27
3.5.	GESTIÓN PROCESOS / OPERACIONES / SISTEMAS.....	77
3.6.	GESTIÓN FACTOR HUMANO / FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	104
4.	PRINCIPALES PROYECTOS DESARROLLADOS EN ANDINATEL S.A.	110
4.1.	PLAN DE ACCIÓN EMERGENTE PAE.....	110
4.2.	PRESUPUESTO DE INVERSIONES 2007	110
4.3.	PLAN DE INVERSIONES Y PRESUPUESTO DE INVERSIONES 2008.....	110
4.4.	PMO	111
4.5.	DEMANDA.....	111
4.6.	INFORMES ESPECIALES	111
4.7.	PROYECTO ADSL ANDINATEL S.A.....	112
4.8.	EVALUACIÓN DE PROYECTOS	112
4.9.	INGENIERÍA DE PROYECTOS.....	113
4.10.	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO.....	114
5.	CONCLUSIONES	117

1. ANTECEDENTES

ANDINATEL S.A. por intermedio de la Presidencia Ejecutiva, pone en consideración el presente Informe de Gestión - 2007 teniendo como directrices la Planificación Estratégica de la compañía, la necesidad de incrementar los niveles de productividad, calidad y servicio al cliente, y el establecimiento de planes y metas a futuro que permitan desarrollar y aportar valiosamente al sector de las telecomunicaciones del Ecuador elevando los niveles de rentabilidad de la digna Institución a cargo; de igual manera, el presente documento muestra el panorama del estado actual de la empresa, para de esta manera ser una guía para el desarrollo futuro de los Planes y proyectos que se lleven a cabo en el futuro.

2. OBJETIVOS

- Describir los principales proyectos, logros y actividades realizadas por la Administración para el año 2007.
- Visualizar los resultados más importantes de la empresa en los campos: organizacional, administrativo financiero, de planificación, operacional, legal y principalmente de comercialización de productos y servicios.

3. INFORME GESTIÓN AÑO 2007

En el año 2007, se inició un nuevo Gobierno en el país, por lo que en ANDINATEL S.A. en el primer semestre del año 2007, existió una elevada inestabilidad laboral en la Alta Dirección de la Empresa; hecho que afectó sensiblemente a la toma de decisiones en los principales procesos productivos y habilitantes, ocasionando retrasos importantes en las inversiones que debían ejecutarse en ANDINATEL S.A.

Sin embargo la rápida intervención de las nuevas autoridades permitió a la empresa retomar la gestión planeada a través del Plan de Acción Emergente (PAE), el mismo que priorizó las actividades en cinco ejes estratégicos de manera que se cumplan las metas planteadas para el año 2007.

El Plan de Acción Emergente "PAE" con enfoque en 5 ejes estratégicos es:

- Telefonía Fija.
- Internet y Datos.
- Conectividad.
- Mejoramiento Operacional.
- Inversión Social.

El PAE fue aprobado por parte del Directorio de Andinatel S.A. mediante Resolución No. DIR-041-2007-181 el 21 de junio del 2007.

El presente informe de gestión permitirá conocer las actividades y proyectos en las que la Administración incursionó dentro de las cuatro perspectivas de la Planificación Estratégica de la empresa:

- FINANCIERA/RENTABILIDAD
- CLIENTES / MERCADO / PRODUCTOS Y SERVICIOS
- PROCESOS / OPERACIONES / SISTEMAS
- FACTOR HUMANO / FORMACIÓN Y CRECIMIENTO

Estas cuatro perspectivas posibilitan determinar la forma en que las unidades de trabajo crean valor para sus clientes presentes y futuros, así como también la forma en que deben potenciar las capacidades internas y las inversiones en el personal.

3.1. RESULTADOS DEL NEGOCIO

- El número total de venta de líneas telefónicas en el año 2007 fue de 58,995 líneas, siendo alrededor de 24.000 líneas en provincias.
- Existió disminución de tiempos de atención de reclamos de facturación en un 19.83% (relación entre Enero y Diciembre 2007)
- Las ventas del servicio clip en el año 2007 en las centrales en las cuales existe disponibilidad superaron en un 25%, las ventas del año 2006 ubicándose en 59,989 instalaciones.
- A diciembre 2007 se cuenta con 34.220 clientes de Internet entre clientes dial-up y banda ancha.
- Los ISP's se constituyen en canales naturales de venta de servicios de banda; a diciembre 2007, la cartera de Andinadatos contempla 43 ISP's.
- En el segmento de Telefonía Pública Andinatel S.A. alcanza un porcentaje de participación del 25.54% respecto al resto al resto de Operadoras.
- En el año 2007 se realizó la migración de sistemas tarifadores de las cabinas propias de ANDINATEL S. A. en un 85% en toda la zona de cobertura de la empresa, con lo que se disminuyó en un 100% posibles fraudes.

3.2. RESULTADOS FINANCIEROS

En cuanto a los resultados y objetivos alcanzados por la empresa en el 2007, se indican los más importantes:

- La Utilidad Neta de la compañía en el 2007, llegó a USD 31.8 MM es decir 230% más que el resultado neto del año 2006; el resultado del ejercicio 2007 incrementa el patrimonio de la compañía en la misma proporción
- Al 31 de Diciembre del 2007 el Portafolio de Inversiones de ANDINATEL S.A. fue de US \$127'511.803,32; estos recursos de la Compañía están concentrados en un 76.39% en Pólizas de Acumulación.
- Los Ingresos en el año 2007 registran un porcentaje inferior al presupuestado en el 2%, pues mientras el presupuesto alcanzó los 278 millones el ingreso real fue de 272 millones de dólares.
- Los Gastos en el año 2007 registran un porcentaje inferior al presupuestado en 27%, pues mientras el presupuesto alcanzó los 137.5 millones el gasto real fue de 100.3 millones de dólares; con relación al 2006 también existe un decrecimiento del orden del 10%.
- El presupuesto para inversión en TELECSA fue de USD 60. millones de dólares que corresponden a aportes de futuras capitalizaciones de TELECSA, transfiriendo 53.8 millones de dólares que corresponde al 90%.
- El presupuesto de inversiones para ANDINATEL S.A. fue de USD 148.1 millones de dólares, de los cuales se ejecutó USD 22.5 millones esto es el 15%.

3.3. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA EMPRESA

3.3.1. Gestión Financiera

Se logró la consecución de informes favorables de Auditoría Externa y de Comisarios año 2006 conforme a las normas Contables y Tributarias; y como actividades recurrentes se realizó la emisión mensual de estados Financieros y de Resultados; la emisión mensual de Estados de Resultados Comparativos y sus variaciones con el año anterior y presupuesto; se realizaron declaraciones y pagos mensuales oportunos de Impuestos de IVA, ICE y retenciones en la fuente; se efectuaron las adaptaciones del Sistema SIGAC acorde a las nuevas exigencias del SRI; se realizó el control contable y financiero de los inventarios y contabilidad en provincias; se implementaron las recomendaciones de la carta a la Gerencia emitida por Auditoría Externa del año 2006. Se contrató el Peritaje de los Activos Fijos de la compañía, tomando como base una muestra del 15%, para fines de asegurar los bienes de AT.

3.3.2. Resultados por el año terminado al 31 de diciembre 2007

En el año terminado al 31 de diciembre del 2007, la Utilidad Neta de la compañía llegó a USD 31.8 MM es decir 230% más que el resultado neto del año 2006. Este resultado es producto de la reducción anual del Valor Patrimonial Proporcional sobre los resultados de TELECSA, básicamente por una mejora en la eficiencia en la administración de la subsidiaria, una vez que se dio por terminado el contrato de administración que se mantenía con VÍA ADVISOR Ecuador S.A. Se debe recalcar que la Administración de AT durante el 2007 reflejó un gasto conservador tanto en la administración del recurso humano como en la ejecución de su presupuesto operacional.

El resultado del ejercicio 2007 incrementa el patrimonio de la compañía en la misma proporción. La disminución en los activos fijos (planta y equipo) obedece principalmente a la depreciación acumulada y al poco incremento del valor de los activos por falta de inversión.

La inversión que mantiene AT en TELECSA se disminuye fruto del VPP pese a la entrega de aportes para futuras capitalizaciones en el orden de USD53.8MM.

Los indicadores de rentabilidad de la compañía han mejorado respecto del año 2006 fruto del resultado neto obtenido.

A continuación se muestran los Estados Financieros con información no auditada del año 2007 y un resumen de los principales indicadores financieros:

ANDINATEL S.A.
BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre de 2007



ACTIVO CORRIENTE		244,839,369.02	PASIVO CORRIENTE		132,261,521.53
Caja y equivalentes de caja		12,366,967.95	Obligaciones por pagar a bancos		0.00
Caja - Fondo Rotativo y Efectivo	406,125.92		Proveedores locales		60,987,512.93
Bancos Ctas Ctes	11,960,842.03		Cta x Pagar Proveedores	18,513,493.32	
Valores en custodia (T/C S.R.L.)		488,399.21	Cta x Pagar Pacifitel	2,582,361.66	
Inversiones temporales		83,274,079.43	Cta x Pagar Telecsa	5,069,549.46	
Inversiones Bco Pichincha	20,039,481.13		Cta x Pagar Emetel	2,028,909.07	
Inversiones Bco Pacífico	10,478,405.47		Cta x Pagar CANACIET	8,831,062.60	
Inversiones Unibanco	9,073,314.92		Cta x Pagar Telefonía Celular	8,928,730.80	
Inversiones MM Jaramillo Arteaga	6,591,467.94		Provisión Contraloría General del Estado	2,100,000.00	
Inversiones Diners Club	11,781,301.64		Otras Cta x Pagar	12,933,406.02	
Inversiones Mutualistas	6,466,659.25				
Inversiones Otros Bancos	18,843,449.08		Proveedores exterior		0.00
Fondos en Fideicomiso C.F.N.		16,322,424.00	Participación a trabajadores		15,534,981.22
Cuentas por cobrar comerciales		100,288,271.54	Impuestos por pagar		15,727,826.65
Corresponsales x Cobrar	116,703,654.97		Otras cuentas por pagar		35,123,782.71
Corresponsales x Pagar	-78,912,609.11		Cta x Pagar Fondo Rural Marginal	16,488,878.20	
Abonados Particulares de 0 a 90 días	34,308,955.82		Cta x Pagar FODETEL	7,858,808.22	
Abonados Particulares más de 90 días	18,459,688.95		Cta x Pagar Aportes IESS	650,115.57	
Clientes Telefonía Celular	1,689,074.76		Cta x Pag. Provisión (Decimos y F Reserva)	1,500,309.74	
Clientes Interconexión	2,302,716.25		Cta x Pagar Prov. Sociales (Bonificaciones)	2,556,643.11	
Cta x Cobrar Andinadatos (Rel)	3,396,451.47		Cta x Pagar Provisión Desahucios	6,052,461.91	
Empleados y Tabajadores	2,188,480.55		Otras Cta x Pagar	16,565.96	
Otras Cuentas Proveedores	151,857.88		Vencimientos corrientes de Oblig. L.P.		4,887,418.02
Otras cuentas por cobrar		41,388,554.14	Deuda Externa Corto Plazo	4,447,915.02	
Cta x Cobrar Telecsa	16,385,599.70		Interes x Pagar Deuda Externa	439,503.00	
Cta x Cobrar Emetel	720,980.20		PASIVO LARGO PLAZO		61,287,551.16
Cta x Cobrar Interoptica	12,750.00		Provisión para jubilación y otros		16,202,647.75
Cta x Cob. S.R.L. Dev. Tercera Edad	3,200,357.18		Provisión Jubilación Patronal L. Plazo	13,639,689.88	
Otras cuentas por cobrar	21,068,867.08		Provisión Juicios Laborales L. Plazo	2,562,957.87	
Provisión para incobrables		-20,898,567.54	Obligaciones a largo plazo		45,084,903.41
Bienes de cambio		3,027,412.22	Deuda Externa Largo Plazo	45,084,903.41	
Anticipos a proveedores		7,688,282.19			
Anticipo Proveedores	1,760,153.04				
Anticipo Contratistas	5,928,129.15				
Otros activos corrientes		893,545.88			
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		537,971,152.94	Provisión para jubilación y otros		16,202,647.75
Inmuebles	42,131,050.06		Provisión Jubilación Patronal L. Plazo	13,639,689.88	
Planta externa	455,427,157.42		Provisión Juicios Laborales L. Plazo	2,562,957.87	
Planta interna	351,357,229.12		Obligaciones a largo plazo		45,084,903.41
Equipo de transmisión	149,257,684.72		Deuda Externa Largo Plazo	45,084,903.41	
Vehículos	1,786,235.49				
Muebles y enseres	687,482.93				
Equipos de oficina	17,332,003.09				
Obras en curso	998,766.21				
Otros	19,846,349.46				
Depreciación acumulada	-500,852,805.56				
OTROS ACTIVOS		67,200,362.75	Capital Social		139,168,000.00
Inversiones		23,226,620.39	Reservas de capital		498,421,064.26
Inversiones Bancos L. Plazo	15,180,175.10		Resultados Acumulados		-12,972,697.06
Inversión Permanente Telefónicas	8,046,445.29		Utilidad del Ejercicio		31,845,444.82
Otros activos		43,973,742.36			
Inversión Telecsa S.A.	36,370,466.42				
Inversión Piedoptica S.A.	63,950.00				
Cargos Diferidos L. Plazo	7,539,325.94				

Nota: Estados Financieros No Auditados Sujeto a Reclasificaciones

ANDINATEL S.A.
ESTADO DE RESULTADOS
 Del 1ro. de Enero al 31 de Diciembre de 2007



INGRESOS		
INGRESOS OPERACIONALES		272,324,502.42
INGRE. TRAFIC. ENTRANTE TELECOMUNICACIONES	42,582,616.22	
INGRE. TRAFIC. SALIENTE TELECOMUNICACIONES	-12,840,497.64	
INGRE. SERV. LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	12,391,234.41	
INGRE. SERV. LOCALES Y NACIONALES	155,448,266.58	
TRASMISION DE DATOS	10,861,547.06	
TELEFONIA PUBLICA	7,352,548.99	
INTERCONEXION CELULARES (Ingresos-Gastos)	20,268,685.11	
ANDINANET	11,815,886.58	
INGRE. ADMINISTRACION ANDINADATOS - ANDINANET	8,625,087.60	
INGRE. LIQUIDACION CONVENIOS OTECEL - CONECEL	7,203,142.78	
INGRE. % VENTA GUIAS TELEFONICAS Y MATERIALES	4,853,606.55	
OTROS SERVICIOS	3,762,378.18	
 GASTOS		
GASTOS OPERACIONALES		168,706,004.81
GASTO REMUNERACIONES		59,684,556.86
SUELDO BASICO	17,379,560.98	
ANTIGÜEDAD	10,267,570.71	
DECIMOS Y BONIFICACIONES	7,725,583.18	
APORTES PATRONAL IESS	7,072,412.74	
TERCERIZACION	7,515,271.21	
HONORARIOS	1,601,612.13	
HORAS EXTRAS Y SUPLEMENTARIAS	833,090.59	
SEGUROS DE PERSONAL	2,226,630.29	
OTRAS REMUNERACIONES	4,062,825.03	
GASTOS SERVICIOS		38,593,985.95
ARRIENDO CABLES Y SATELITAL	7,322,480.95	
SERVICIOS BASICOS	7,531,560.25	
IMPRESA, PUBLICIDAD Y MARKETING	1,249,015.59	
ARRIENDO Y MANTENIMIENTO EDIFICIOS	1,885,508.16	
ARRIENDO Y MANTENIMIENTO TRANSPORTE	4,792,599.45	
MANTENIMIENTO MUEBLES Y EQUIPOS	635,144.20	
MANTENIMIENTO PLANTA EXTERNA	2,444,907.16	
MANTENIMIENTO PLANTA INTERNA Y OTROS	3,509,458.52	
VIGILANCIA	5,401,780.53	
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	2,453,843.56	
VIATICOS NACIONAL E INTERNACIONAL	602,322.77	
OTROS SERVICIOS	765,364.81	
GASTOS MATERIALES Y SUMINISTROS		3,287,257.52
SUMINISTROS OFICINA	668,321.15	
MATERIALES DE INSTALACION ABONADOS	2,475,714.60	
OTROS SUMINISTROS	143,221.77	
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		62,722,630.40
DEPRECIACIONES	59,376,838.66	
AMORTIZACION DEUDA EXTERNA	3,345,791.74	
OTROS GASTOS OPERATIVOS		5,417,574.08
GASTOS DOCUMENTOS CASTIGADOS	5,356,574.08	
APORTES Y CONVENIOS	61,000.00	
 UTILIDAD (PERDIDA) EN OPERACIONES		 103,618,497.61
OTROS GASTOS		8,125,278.11
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	5,024,753.72	
CONVENIOS SENATEL	3,100,524.39	
OTROS GASTOS	0.00	
GASTOS EXTRAORDINARIOS		23,351,067.55
DESAHUICIOS Y JUBILACION PATRONAL	0.00	
INGRESOS FINANCIEROS	-5,440,576.58	
GASTOS FINANCIEROS	289,551.45	
INGR. O PERDIDA DIFERENCIAL CAMBIARIO	2,704,094.48	
AJUSTE VALOR PATRIMONIAL PROPORCIONAL	32,895,798.01	
OTROS GASTOS NO DEDUCIBLES	-7,097,799.81	
UTI. ANTES DE IMP. Y PARTICIPACIONES		72,142,181.96
OBLIGACIONES CON TERCEROS		40,296,707.13
FONDO RURAL MARGINAL	1,353,087.73	
FODETEL	1,736,589.64	
15% UTILIDADES	15,476,734.85	
IMPUESTO A LA RENTA	21,730,294.91	
 UTILIDAD NETA		 31,845,474.82

Nota: Estados Financieros No Auditados Sujeto a Reclasificaciones

INDICADORES FINANCIEROS POR DICIEMBRE 2007

Indicador	Formula	Cifras	Dic-07	Presupuesto	Diciembre
				Reformado	2006
				2007	
SOLIDEZ					
	Patrimonio	656.481.812.02	77.23%	75%	78%
	Activo Total	850.010.884.71			
LIQUIDEZ					
Capital de Trabajo (en millones de USD)	Activo Corriente (-) Pa	244.839.369.02	112.5	47.6	79
		132.261.521.53			
Razón Circulante	Activo Corriente	244.839.369.02	1.9	1.6	1.7
Liquidéz	Pasivo Corriente	132.261.521.53			
Pureza Rigida o prueba Acida	Activo corriente-Inven	241.811.956.80	1.8	1.5	1.6
	Pasivo Corriente	132.261.521.53			
FINANCIACION					
Factor de Apalancamiento	Pasivo	193.549.072.69	29%	33%	28%
	Patrimonio	656.481.812.02			
Factor de Apalancamiento	Deuda	61.287.551.16	32%	50%	34%
	Pasivo Total	193.549.072.69			
Factor de Apalancamiento de Activos	Activo Total	850.010.884.71	1.29	1.33	1.28
	Patrimonio	656.481.812.02			
EFICIENCIA					
Rotación del Activo	Ingresos	272.324.502.42	0.32	0.33	0.34
	Activos Total	850.010.884.71			
Gastos de Personal	Gastos Personal	58.684.556.66	21.5%	23%	21%
	Ingresos	272.324.502.42			
Gastos de Operación	Gastos de Operación	168.706.004.81	62%	71%	63%
	Ingresos	272.324.502.42			
RENTABILIDAD					
Margen Neto	Utilidad Neta	31.845.444.82	11.69%	6.0%	8.9%
Margen de Ventas	Ventas Netas	272.324.502.42			
Margen Operacional	Utilidad Operativa	103.618.497.61	38.0%	27.8%	36.2%
	Ventas Netas	272.324.502.42			
Rentabilidad para los Accionistas (ROE)	Utilidad Neta	31.845.444.82	4.9%	2.8%	3.8%
	Patrimonio	656.481.812.02			
Rendimiento sobre Inversión (ROA)	Utilidad Operativa	103.618.497.61	12.2%	9.3%	12.2%
	Activo Total	850.010.884.71			

La ejecución presupuestaria en los rubros como mantenimiento de redes, conmutación, transmisiones, infraestructura, no alcanzó el 50% de lo programado en el año 2007, situación que dificultó proveer de un mantenimiento óptimo a las instalaciones de Andinatel, presentándose circunstancias en el área Operaciones que no contaba con materiales indispensables para cumplir con su labor.

En este grupo de gastos "SERVICIOS", el que tiene mayor incidencia, es el rubro "Arrendamiento de Cables," con un monto UDS 7.1 millones, le sigue muy de cerca "Servicios de Vigilancia" con 5.4 millones, en tercer lugar se ubica, Arrendamiento de Vehículos con la suma 4.4 millones, Energía Eléctrica con 2.2 millones ocupa el cuarto lugar, después tenemos, Mantenimiento de Redes, Seguro contra Todo Riesgo, Mantenimiento y Conservación de Cables. El gasto total de los conceptos descritos supera los 25.6 millones de dólares, que equivale al 75% de los desembolsos realizados por ANDINATEL S.A. por servicios en el 2007.

Difusión Información y Publicidad en el año 2007 solo tuvo un gasto de USD 433. mil dólares, de un presupuesto de USD 4.2 millones, es decir el 10% de ejecución, gasto que comparado con años anteriores es sumamente inferior, así mismo registran una ejecución a la baja comparado con el año anterior las cuentas de viáticos en el interior, recepciones sociales, mantenimiento planta externa, servicios especializados, capacitación, gastos judiciales, etc.

A diferencia en las cuentas de Viáticos en el exterior tenemos un aumento de 123 mil dólares en el gasto, es decir el 132% más con respecto al 2006, vigilancia tiene un aumento del gasto del 13%, que se debió al aumento de sueldos del personal de seguridad y también al incremento de estos servicios, en mantenimiento de cables y satélites tenemos un aumento del gasto en 111%, al pasar de 909 mil en el 2006 a 1.9 millones en el 2007.

Otros rubros con aumento del gasto con respecto al año anterior tenemos, arrendamiento de cables y satélites 6%, consumo de telefonía celular 5% e imprenta y reproducción 10%, conforme se demuestra en el siguiente cuadro:

PARTIDA	CONCEPTO	Real 2007	Real 2006	Variaciones (2007-2006)	
				Valor	%
2.02	Consumo Telefonía celular y comunicación	282,908	268,590	14,318	5.33
2.07	Imprenta y Reproducción	447,661	407,036	40,626	9.98
2.09	Vigilancia	5,419,798	4,817,277	602,522	12.51
2.17	Viaticos en el Exterior	216,153	93,533	122,619	131.10
2.27	Mantenimiento de cables y satélites	1,920,659	909,361	1,011,298	111.21
2.32	Arrendamiento de cables y satélites	7,091,752	6,387,538	704,214	11.02

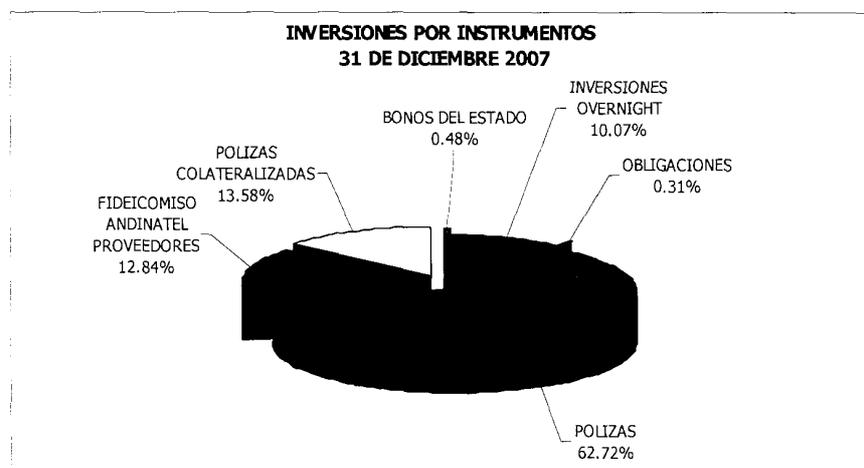
Suministros: Se asignó USD 1.3 millones de dólares para el gasto y se ejecuto USD 660.mil (dólares), en comparación con el gasto del año 2006 se redujo en un 20%, dentro de este grupo el presupuesto de alimentos y bebidas se ejecutó en un 82% y suministros de oficina en un 65%, lo contrario fue con materiales de defensa y prendas de protección y materiales para la instalación de abonados que tienen un gasto de 10% y 25% respectivamente, porcentaje bajos de gasto que evidencia la ejecución del grupo.

Otros Gastos: Agrupa gastos de impuestos, aportes para ASETA (Asociación de empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina), Convenios Internacionales, como el suscrito con Achiet (Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones), Convenios y Contratos con SENATEL (Contrato de Concesión, Contrato de Frecuencias), Comisiones a Terceros llegando al 84% de ejecución con un valor de USD 9.2 millones; comparado con los gastos del 2006 que alcanzó a 5.4 millones, existe una notable diferencia que es ocasionada por el pago realizado al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito por concepto del 1.5 por mil de los activos totales del los años 2003 al 2006.

Gastos Extraordinarios: Dentro de este grupo de cuentas, tenemos los rubros de Gastos Extraordinarios, Obligaciones con Terceros y Gastos Financieros. Los valores de las cuentas de Desahucios y Fondo Rural Marginal no fueron utilizados, mientras que, Impuesto a la Renta, Utilidades, Dividendos al Fondo de Solidaridad fueron ejecutados conforme estuvo programado.

3.3.3. Inversiones Financieras

Al 31 de Diciembre del 2007 el Portafolio de Inversiones de ANDINATEL S.A. fue de US \$127'511.803,32 el mismo que está conformado por los siguientes instrumentos financieros:



Como se puede observar en el gráfico los recursos de la Compañía están concentrados en un 76.39% en Pólizas de Acumulación (Certificados de Depósito a Plazo) que incluyen los recursos que se encuentran colateralizando operaciones contingentes. (62.72% Pólizas y 13.58 Pólizas colateralizadas). Las inversiones overnight o a la vista representan el 10.07% del Portafolio, mientras que los recursos depositados en los Fideicomisos representan el 12.84% los mismos que a su vez están conformados principalmente por los Bonos de Estado que fueron canjeados por ANDINATEL S.A. en el proceso de liquidación de las Entidades Financieras que cerraron durante la crisis bancaria. Adicionalmente, existen el portafolio bonos de estado y obligaciones que en conjunto representan apenas el 0.79%.

Así mismo se puede realizar una división del portafolio en inversiones de libre disponibilidad y comprometidas, como se puede observar en el siguiente gráfico el 74% del portafolio total, es decir US\$ 93'826.708,63 son recursos disponibles y el 26% representan recursos comprometidos en operaciones como garantías presentadas por ANDINATEL S.A. a favor de Ericsson por el Contrato de Provisión de la Plataforma Tecnológica de TELECSA; a la SENATEL por el contrato de concesión de la Banda Móvil; Fideicomiso Andinatel Proveedores Planta Interna y Externa y otros.



El rendimiento promedio del portafolio fue de 7.25%, como se puede apreciar en el siguiente reporte:

INVERSIONES POR INSTITUCION				
BANCO	MONTO INVERTIDO Dic-06	RENDIMIENTO PROMEDIO Dic-06	MONTO INVERTIDO Dic-07	RENDIMIENTO PROMEDIO Dic-07
AMAZONAS	1,503,259.11	6.87%	3,437,234.29	8.06%
ANDES	576.55	2.00%	-	
BOLIVARIANO	12,550.20	3.73%	5,637,840.43	6.24%
CITIBANK	642,521.42	0.40%	557,436.43	0.61%
CAPITAL/CORFINSA	1,214,528.41	6.65%	2,789,281.20	7.93%
DINERS CLUB	2,107,568.15	6.47%	11,781,301.64	8.50%
FIDEICOMISO ANDINATEL PROVEEDORES	15,706,347.84	7.71%	16,367,007.51	7.22%
GUAYAQUIL	8,470,249.13	6.20%	1,779,877.39	6.32%
INTERNACIONAL	2,611,022.77	6.03%	6,491,158.95	6.58%
LOJA	-		2,130,625.00	7.80%
MACHALA	1,027,008.25	6.50%	-	
MM JARAMILLO ARTEAGA	4,569,984.18	6.74%	6,591,467.93	7.90%
MINISTERIO DE FINANZAS	499,330.22	9.35%	611,755.27	10.19%
MUTUALISTA BENALCAZAR	-		500,000.00	8.00%
MUTUALISTA PICHINCHA	5,440,650.51	5.94%	5,966,659.24	7.59%
PACIFICO	21,640,926.15	5.97%	23,454,758.43	6.49%
PICHINCHA	7,392,048.89	5.75%	23,438,558.64	7.25%
PROCREDIT	855,072.29	6.35%	4,589,940.65	8.00%
PRODUBANCO	1,229,350.45	3.00%	1,532,434.87	3.63%
UNIBANCO	6,675,063.83	7.50%	9,073,314.89	8.00%
UNIFINSA	1,065,926.09	7.50%	781,150.58	7.85%
TOTAL	82,663,984.42	6.47%	127,511,803.32	7.25%

APORTES A TELECSA S.A.

CONCEPTO	MONTO
Aporte Efectivo realizado hasta la fecha desde año 2003 a Dic 2006	141,530,568.79
Aporte Efectivo Dic. 2007	53,801,920.00
TOTAL APORTES	195,332,488.79
Garantías a favor de TELECSA (cash colateral de AND.)	38,013,983.54
Contrato Plataforma CDMA Ericsson-TELECSA (Fin. Puente)	29,717,544.84
Fideicomiso FIDEVAL	7,796,438.70
Contrato Concesión Banda 1900 Mhz SMA (SENATEL)	500,000.00
TOTAL APORTES y GARANTIAS	233,346,472.33
Implicó la garantía de la totalidad del monto del Contrato de la Plataforma Tecnológica de TELECSA con ERICSSON por \$ 67.5 MM en la renovación del crédito puente (Garantía sobre firma)	4,648,271.60
TOTAL APORTE DEL ACCIONISTA ANDINATEL S.A.	237,994,743.93

3.3.4. Análisis económico – financiero

Se cumplió con la entrega de información oportuna y veraz para la toma de decisiones y se acataron los requerimientos de la Contraloría General del Estado y la Contraloría Interna de Andinatel; se procesó la emisión mensual de indicadores financieros y se entregó información mensual de resultados para el Balanced Scorecard y desde el mes de agosto del 2007 al Fondo de Solidaridad.

Desde el mes de noviembre del 2007 se inició la aplicación del Cuadro de Mando Operativo con la definición y levantamiento de los indicadores de gestión de cada jefatura. La consolidación de los resultados de la gestión se lo hizo a través de Análisis de Gestión, habiendo hasta diciembre 2007 avanzado en un 70%.

En el año 2007, la Gerencia Financiera fortalece el área de análisis e inicia un proceso de generación de boletines económicos y del gasto, reportes e informes, tendientes a que los tomadores de decisiones tengan la información necesaria en la optimización de procesos.

3.3.5. Presupuesto 2007

Durante el año 2007, se administró y controló el presupuesto de la compañía de acuerdo a las normas internas.

Dicho presupuesto fue objeto de una reforma integral en el mes de agosto del 2007, especialmente en lo referente al presupuesto de inversiones que estaba sustentado en el Plan Emergente de Inversiones aprobado por el Directorio de AT en junio del 2007 y cuyo valor ascendió a USD 148.1 MM.

3.3.6. Ejecución Presupuestaria

INGRESOS OPERACIONALES

Los Ingresos en el año 2007 registran un porcentaje inferior al presupuestado en el 2%, pues mientras el presupuesto alcanzó los 278 millones el ingreso real fue de 272 millones de dólares; con relación al 2006 también existe un decrecimiento del orden del 2%, como producto de la baja de ingresos en rubros como, Tráfico Entrante y Saliente Neto, Larga Distancia Internacional, Telefonía Pública, Internet, Transición de Datos, e Interconexión de Celulares, conforme se demuestra en el siguiente cuadro:

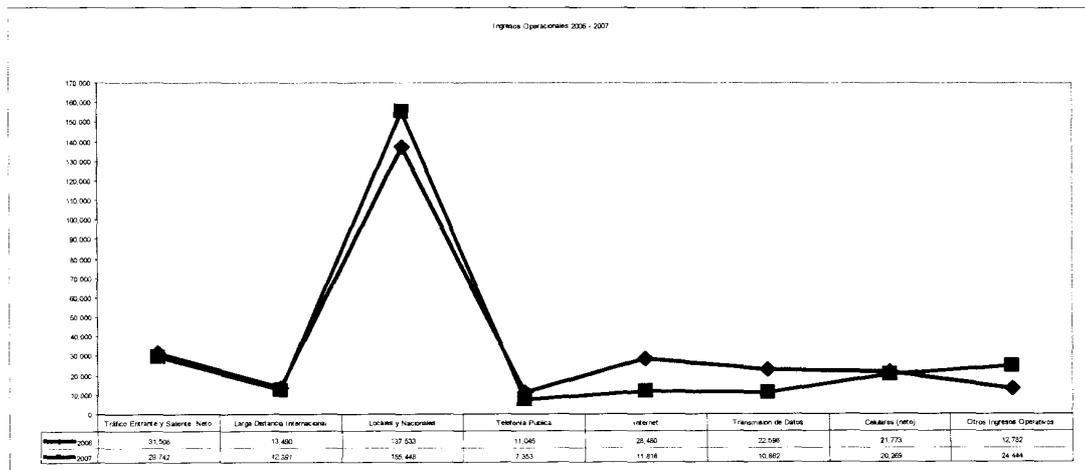
INGRESOS OPERACIONALES

(Cifras en miles de dólares)

Acumulado a Diciembre del 2007

INGRESOS COMPARATIVOS 2006-2007 (en miles de usd)

CONCEPTO	2006	2007		Variación %		
		Real	Presupuestado	2007 vs 2006	Real vs B.	Presupuestado
Tráfico Entrante y Saliente, Neto	31,508	29,742	28,226	-6%	5%	10%
Larga Distancia Internacional	13,490	12,391	12,006	-8%	3%	4%
Locales y Nacionales	137,533	155,448	170,507	13%	-9%	61%
Telefonía Pública	11,045	7,353	15,555	-33%	-53%	6%
Internet	28,480	11,816	9,358	-59%	26%	3%
Transmisión de Datos	22,596	10,862	24,179	-52%	-55%	9%
Celulares (neto)	21,773	20,269	14,585	-7%	39%	5%
Otros Ingresos Operativos	12,782	24,444	4,000	91%	511%	1%
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	279,207	272,325	278,416	-2%	-2%	100.00%



Es importante destacar que los ingresos por servicios son reconocidos a mes vencido (posterior a la prestación de servicios), y los ingresos generados por el tráfico entrante de telecomunicaciones se contabilizan en base de los valores liquidados y comunicados por parte de los corresponsales en el exterior. Los ingresos operacionales no alcanzaron los niveles esperados hasta finales del año 2007 por la falta de ejecución de los proyectos, situación que se refleja en el análisis del punto 2.8 del presente informe.

Factores que afectaron a los ingresos:

Trafico Entrante Saliente Neto

- El tráfico internacional dirigido a los usuarios de telefonía móvil ya no utilizan nuestros nodos.
- Decreciente tasa de interconexión
- Bajo crecimiento del tráfico entrante

Larga Distancia Internacional

- La reducción de tarifas que por estrategias de mercadeo se adopta, no aumenta el tráfico, falta publicidad.
- La competencia es fuerte, es más cómodo desde el punto de vista económico llamar de un teléfono móvil.

Servicios Locales y Nacionales

- Alta deserción de clientes, para fines del año 2007 alcanza a 36.000 clientes.

Telefonía Pública

- Las tarifas para llamadas internacionales y a celulares en locutorios de Andinatel son más altas que los de la competencia.
- El servicio de locutorios tiene tendencia a la baja por la competencia legal e ilegal (Cybers), las móviles han copado el mercado con tarifas más bajas.

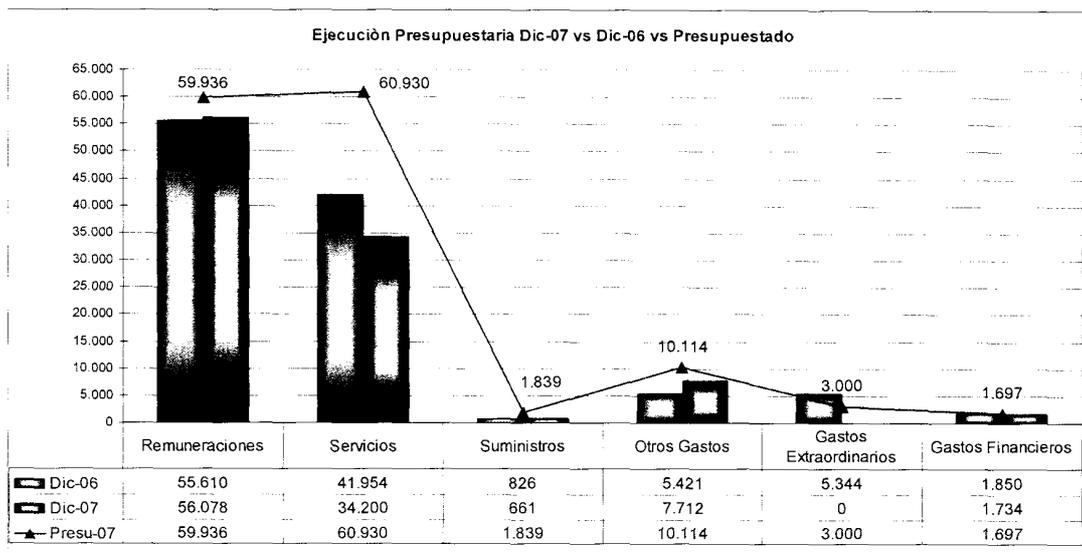
Interconexión Celulares (neto)

- Reducción de trafico y tarifas

GASTOS OPERACIONALES

Los Gastos en el año 2007 registran un porcentaje inferior al presupuestado en 27%, pues mientras el presupuesto alcanzó los 137.5 millones el gasto real fue de 100.3 millones de dólares; con relación al 2006 también existe un decrecimiento del orden del 10%, como producto de la baja de gastos en rubros como Servicios, Suministros y Gastos Financieros, conforme se demuestra en el siguiente cuadro:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA GASTOS OPERACIONALES 2007					
DETALLE	Diciembre-06	Diciembre-07		%	%
		Real	Presupuestado		
Remuneraciones	55.610	56.078	59.936	1%	-6%
Servicios	41.954	34.200	60.930	-18%	-44%
Suministros	826	661	1.839	-20%	-64%
Otros Gastos	5.421	7.712	10.114	42%	-24%
Gastos Extraordinarios	5.344	0	3.000	-100%	-100%
Gastos Financieros	1.850	1.734	1.697	-6%	2%
TOTALES	111.005	100.384	137.514	-10%	-27%



Factores que afectaron el Gasto:

Remuneraciones: En el año 2007, se refleja un gasto de USD 56.0 millones de un presupuesto aprobado de USD 59.9 millones, que significa el 93.6% de ejecución.

Los principales rubros de este grupo, que han tenido movimiento son:

- Sueldos con 16.9, Subsidio de Antigüedad que alcanza a los 8.3, Tercerización que tiene un gasto de 7.4, Aportes Patronales con 4.1, Fondos de Reserva cuyo desembolso asciende a 2.8 y Décimo Tercer Sueldo con 2.7 millones de dólares. El gasto por estos conceptos representa el 76% del valor erogado en remuneraciones.

Con relación al 2006, el crecimiento de este gasto ha sido inferior al 1%. El comportamiento es relativamente más o menos estable que se observa entre el 2006 y 2007 obedece a que no existió una revisión de los sueldos al personal de nómina amparado en el Contrato Colectivo; además tenemos rubros como Desahucios que no reflejan gasto alguno manteniéndose intacto su valor asignado de USD 3.0 millones de dólares; subsidio por fallecimiento, situación geográfica, compensación por transporte, dietas, y comisariato, muestran un decrecimiento del gasto comparado con el 2006. Los rubros que tuvieron mayor crecimiento en el 2007 fueron tercerización, subsidio por antigüedad y horas extras.

PARTIDA	CONCEPTO	Real 2007	Real 2006	Variaciones (2007-2006)	
				Valor	%
	1) REMUNERACIONES				
1.01	Sueldo Básico	16,992,910	17,677,186	-684,276	96.13
1.03	Subsidio de Antigüedad	8,304,568	7,654,887	649,681	108.49
1.04	Décimo Tercer Sueldo	2,751,592	2,759,058	-7,466	99.73
1.17	Situación Geográfica	139,043	140,785	-1,741	98.76
1.18	Compensación por Transporte	32,516	138,088	-105,572	23.55
1.21	Comisariato	50,081	54,492	-4,410	91.91
1.24	Subsidio por Fallecimiento	5,550	5,550	0	100.00
1.32	Sobretiempos	822,366	798,389	23,977	103.00
1.33	Tercerización	7,413,322	6,730,266	683,057	110.15
1.35	Fondos de Reserva	2,841,817	2,504,667	337,150	113.46

Servicios: Este grupo de gastos abarca los servicios básicos, los gastos por Mantenimiento de Redes, Planta Interna, Transmisiones, Edificios y Locales, Vehículos, Equipos de Oficina y Sistemas Informáticos, Arriendos, Asesoría y Servicios Especializados, Servicios de Auditoría, Difusión Información y Publicidad, Gastos de Seguros, Servicios de Vigilancia, Gastos de Movilización, entre otros. Para el 2007 el presupuesto fue de USD 60.9 millones, de los cuales se utilizó el 56.56% esto es 34.2 millones; la baja ejecución presupuestaria obedece a la falta de agilidad en los trámites de adquisición.

La ejecución presupuestaria en los rubros como mantenimiento de redes, conmutación, transmisiones, infraestructura, no alcanzó el 50% de lo programado en el año 2007, situación que dificultó proveer de un mantenimiento óptimo a las instalaciones de Andinatel, presentándose circunstancias en el área Operaciones que no contaba con materiales indispensables para cumplir con su labor.

En este grupo de gastos "SERVICIOS", el que tiene mayor incidencia, es el rubro "Arrendamiento de Cables," con un monto UDS 7.1 millones, le sigue muy de cerca "Servicios de Vigilancia" con 5.4 millones, en tercer lugar se ubica, Arrendamiento de Vehículos con la suma 4.4 millones, Energía Eléctrica con 2.2 millones ocupa el cuarto lugar, después tenemos, Mantenimiento de Redes, Seguro contra Todo Riesgo, Mantenimiento y Conservación de Cables. El gasto total de los conceptos descritos supera los 25.6 millones de dólares, que equivale al 75% de los desembolsos realizados por ANDINATEL S.A. por servicios en el 2007.

Difusión Información y Publicidad en el año 2007 solo tuvo un gasto de USD 433. mil dólares, de un presupuesto de USD 4.2 millones, es decir el 10% de ejecución, gasto que comparado con años anteriores es sumamente inferior, así mismo registran una ejecución a la baja comparado con el año anterior las cuentas de viáticos en el interior, recepciones sociales, mantenimiento planta externa, servicios especializados, capacitación, gastos judiciales, etc.

A diferencia en las cuentas de Viáticos en el exterior tenemos un aumento de 123 mil dólares en el gasto, es decir el 132% más con respecto al 2006, vigilancia tiene un aumento del gasto del 13%, que se debió al aumento de sueldos del personal de seguridad y también al incremento de estos servicios, en mantenimiento de cables y satélites tenemos un aumento del gasto en 111%, al pasar de 909 mil en el 2006 a 1.9 millones en el 2007.

Otros rubros con aumento del gasto con respecto al año anterior tenemos, arrendamiento de cables y satélites 6%, consumo de telefonía celular 5% e imprenta y reproducción 10%, conforme se demuestra en el siguiente cuadro:

PARTIDA	CONCEPTO	Real 2007	Real 2006	Variaciones (2007-2006)	
				Valor	%
2.02	Consumo Telefonía celular y comunicación	282,908	268,590	14,318	5.33
2.07	Imprenta y Reproducción	447,661	407,036	40,626	9.98
2.09	Vigilancia	5,419,798	4,817,277	602,522	12.51
2.17	Viaticos en el Exterior	216,153	93,533	122,619	131.10
2.27	Mantenimiento de cables y satélites	1,920,659	909,361	1,011,298	111.21
2.32	Arrendamiento de cables y satélites	7,091,752	6,387,538	704,214	11.02

Suministros: Se asignó USD 1.3 millones de dólares para el gasto y se ejecuto USD 660.mil (dólares), en comparación con el gasto del año 2006 se redujo en un 20%, dentro de este grupo el presupuesto de alimentos y bebidas se ejecutó en un 82% y suministros de oficina en un 65%, lo contrario fue con materiales de defensa y prendas de protección y materiales para la instalación de abonados que tienen un gasto de 10% y 25% respectivamente, porcentaje bajos de gasto que evidencia la ejecución del grupo.

Otros Gastos: Agrupa gastos de impuestos, aportes para ASETA(Asociación de empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina), Convenios Internacionales, como el suscrito con Achiet (Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones), Convenios y Contratos con SENATEL (Contrato de Concesión, Contrato de Frecuencias), Comisiones a Terceros llegando al 84% de ejecución con un valor de USD 9.2 millones; comparado con los gastos del 2006 que alcanzó a 5.4 millones, existe una notable diferencia que es ocasionada por el pago realizado al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito por concepto del 1.5 por mil de los activos totales del los años 2003 al 2006.

Gastos Extraordinarios: Dentro de este grupo de cuentas, tenemos los rubros de Gastos Extraordinarios, Obligaciones con Terceros y Gastos Financieros. Los valores de las cuentas de Desahucios y Fondo Rural Marginal no fueron utilizados, mientras que, Impuesto a la Renta, Utilidades, Dividendos al Fondo de Solidaridad fueron ejecutados conforme estuvo programado.

Equipamiento de Oficina y Sistemas Informáticos: Los rubros de este grupo son: muebles de oficina, vehículos, herramientas, equipos y sistemas informáticos, equipos y sistemas de telecomunicaciones, se ejecutó en un 12%, con 1.6 millones de un valor inicial de 13.7 millones de dólares.

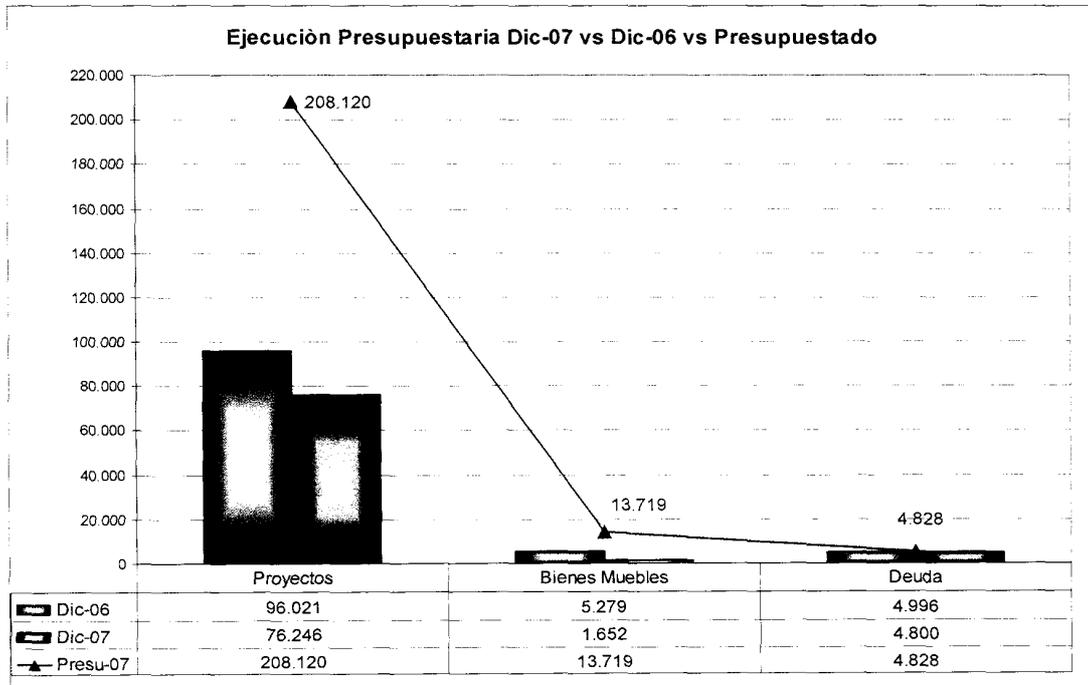
PARTIDA	CONCEPTO	Real 2007	Real 2006	Variaciones (2007-2006)	
				Valor	%
	4) BIENES MUEBLES				
4.01	Equipamiento de Oficina y Sistemas Informáticos	1,259,269	4,602,735	-3,343,466	27.36
4.04	Herramientas	392,205	658,565	-266,360	59.55
	SUMAN BIENES MUEBLES	1,651,474	5,261,301	-3,609,826	31.39

Deuda: En cuanto a la ejecución presupuestaria de Deuda Externa, ésta llegó a los USD 4.8 millones que representa el 99% del presupuesto total, en ANDINATEL S.A. se cumplió puntualmente con estas obligaciones.

INVERSION

Proyectos: El presupuesto para inversión de proyectos en el 2007 fue de USD 208.1 millones, de los cuales USD 60. millones de dólares que corresponden a aportes de futuras capitalizaciones de TELECSA, transfiriendo 53.8 millones de dólares que corresponde al 90%; consecuentemente el presupuesto de inversiones para ANDINATEL S.A. fue de USD 148.1 millones de dólares, de los cuales se ejecutó USD 22.5 millones esto es el 15%, los desembolsos por proyectos de inversión en su mayor proporción corresponden a contratos suscritos en años anteriores.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EQUIPOS DE OFICINA E INVERSION 2007					
DETALLE	Diciembre-06	Diciembre-07		%	%
		Real	Presupuestado		
Proyectos	96.021	76.246	208.120	-21%	-63%
Bienes Muebles	5.279	1.652	13.719	-69%	-88%
Deuda	4.996	4.800	4.828	-4%	-1%
TOTALES	106.296	82.698	226.668	-22%	-64%



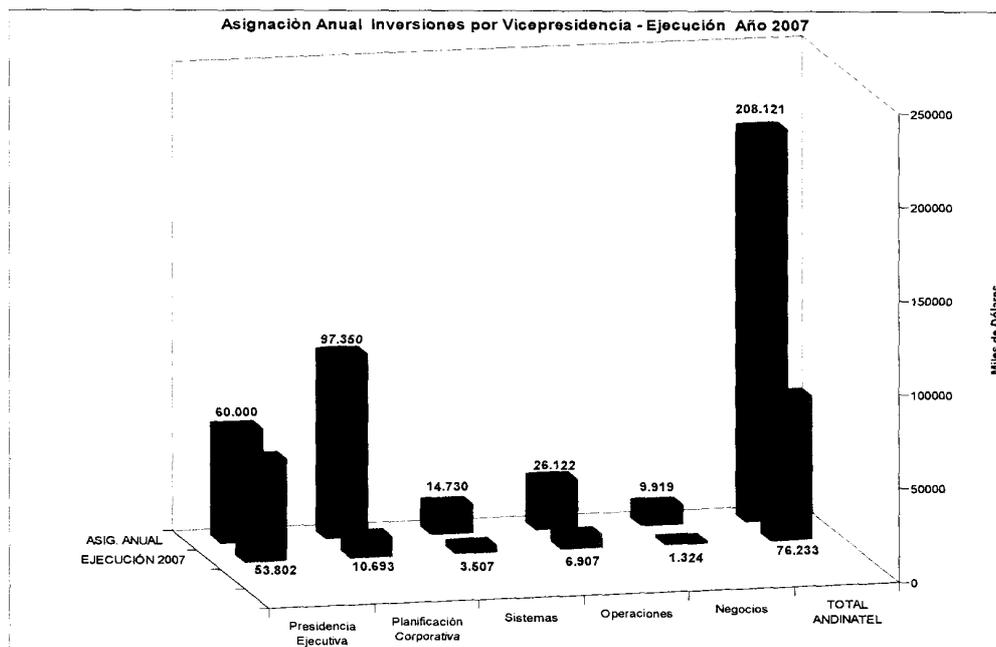
2007	Presupuestado	Gasto
PROYECTOS ANDINATEL	148.120.063	22.444.062
INVERSIONES TELECSA	60.000.000	53.802.366
TOTAL	208.120.063	76.246.428

El porcentaje bajo de ejecución presupuestaria en proyectos de inversión no ha permitido mejorar los ingresos y por ende la rentabilidad de ANDINATEL S.A. situación que se agrava por la respuesta negativa de TELECSA en la generación de utilidades, pues desde que se creó esta empresa solamente ha reportado pérdidas.

La inversión en el 2007, se ha dirigido en una mayor proporción a la construcción de la planta externa y mejoramiento de la red, destinando USD 14.8 millones, esto es el 65.7% del total invertido por Andinatel en sus proyectos, USD 2.7 millones en el proyecto de mediación, el resto se ha utilizado en planta interna, transmisiones, proyectos informáticos, etc.

El desglose del presupuesto para inversión en el 2007 por USD 208.1 millones, es como sigue:

PARTIDA	CONCEPTO	2007	
		Presupuesto	Ejecucion
5	5) PROYECTOS		
501	Proyectos en Curso P.Externa	47,560,576	13,226,093
502	Proyectos en curso P. Interna	4,135,541	210,141
503	Construcción de Obras Civiles	606,811	102,241
504	Mejoramiento Red Existente	5,485,100	1,926,692
505	Proyecto Internet	1,672,000	279,937
506	Proyectos en Curso Tx	12,264,492	235,873
507	Cables	11,802,000	0
510	Redes de Acceso	1,000,280	66,728
511	Fibra Optica	5,289,700	24,632
512	Proyecto 2007 P. Externa	1,996,500	131,384
513	Proyecto 2007 P. Interna	128,000	0
514	Proyecto 2007 Tx	3,340,000	31,410
521	Telefonía Rural	3,281,360	0
522	Telefonía Pública	2,098,625	0
524	Proyecto Informática	12,851,509	1,628,288
527	Proyectos Complementarios	85,000	11,447
532	TMN	220,000	0
537	Datos	1,928,301	174,395
542	Call Centers	1,308,000	0
545	Mediación y Fraude	2,759,877	2,759,877
550	Cobertura Nacional ANDINADATOS	3,050,577	930,995
551	Mejoramiento Operacional	290,000	44,186
555	Nuevas Tendencias Tecnológicas	24,965,814	659,743
556	Inversiones TELECSA	60,000,000	53,802,366
	SUMAN PROYECTOS	208,120,063	76,246,428



3.3.7. Evaluación Ejecución Presupuestaria 2007

Los ingresos en el año 2007 han disminuido en un 2% con relación al 2006, producto del descenso del tráfico en Larga Distancia Internacional, Telefonía Pública, Internet y otros.

Es importante destacar que los gastos operativos se mantienen en los niveles observados en el 2006, caso contrario los rendimientos para la empresa y el accionista se hubieran deteriorado aun más.

La compañía no realiza inversiones que permitan captar el mercado existente tanto de telefonía fija, transmisión de voz y datos, Internet, y otros productos, dificultando mejorar la rentabilidad de la empresa y del accionista.

La baja ejecución de los planes de inversión provoca el acumulamiento de excedentes en caja que impide mejorar los niveles de rentabilidad, con los riesgos que tiene para la compañía mantener altos niveles de disponibilidad.

3.3.8. Cartera y Cobranzas

En julio del 2007, la Gerencia Financiera tuvo un cambio en su estructura orgánica funcional, incorporando la Jefatura de Cartera y Cobranzas, fecha a partir de la cual se han emitido normas y políticas tendientes a mejorar la recaudación por medio de la diversificación de canales de cobro y en cuanto a la recuperación se inician gestiones para buscar mecanismos que permitan reducir la cartera superior a 120 días.

RECAUDACIÓN

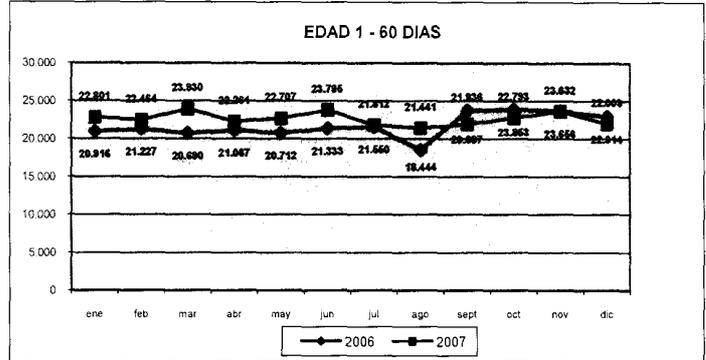
Por la dinámica de los procesos de facturación y recaudación, un gran número de clientes cancelan los valores facturados por servicio telefónico en la fecha tope de pago, consecuentemente al día siguiente se generan nuevos valores pendientes de pago de acuerdo a los ciclos de facturación establecidos en el sistema de la empresa, con fecha de vencimiento 30 días después.

Dado que los clientes se encuentran concentrados en este período, las estrategias de cobro se ven orientadas en el fortalecimiento de canales externos de recaudación.

GESTION DE CARTERA POR EDADES

Edad 1 – 60 Días

EDAD 1 - 60 DIAS		Miles US	
Mes	2006	2007	% Crec.
ene	20.916	22.801	9%
feb	21.227	22.464	6%
mar	20.690	23.930	16%
abr	21.067	22.261	6%
may	20.712	22.707	10%
jun	21.333	23.795	12%
jul	21.550	21.812	1%
ago	18.444	21.441	16%
sept	23.687	21.936	-7%
oct	23.853	22.793	-4%
nov	23.656	23.632	0%
dic	22.914	22.009	-4%

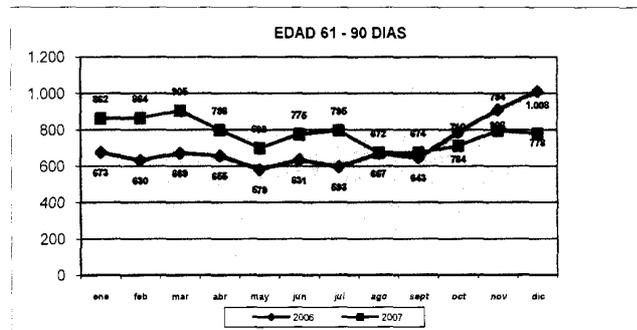


Los clientes de ANDINATEL S.A. se encuentran concentrados en este segmento, cuya cartera se la denomina cartera corriente, misma que está estrechamente vinculada al período de pago. El monto recaudado mensualmente oscila entre US \$ 22 y US \$ 23 MM con variaciones en algunos meses considerados como picos, en función del decremento /incremento de tráfico en épocas estacionarias o por circunstancias exógenas como es el incremento o decremento de tarifas entre otras.

Dado que los clientes se encuentran concentrados en este período, las estrategias de cobro se ven orientadas en el fortalecimiento de canales externos de recaudación. Se han realizado alianzas con las principales instituciones financieras a fin de optimizar la recaudación a través de canales alternos.

Edad 61 – 90 Días

EDAD 61 - 90 DIAS		Miles US	
Mes	2006	2007	% Crec.
ene	673	862	28%
feb	630	864	37%
mar	669	905	35%
abr	655	798	22%
may	579	699	21%
jun	631	775	23%
jul	593	795	34%
ago	667	672	1%
sept	643	674	5%
oct	784	710	-9%
nov	908	794	-13%
dic	1.008	778	-23%



En este período se produce el pre-vacanteo de las líneas telefónicas. Hasta julio del año 2007 se experimentó un incremento de esta cartera del 34%, debido de manera importante a la campaña agresiva de venta de líneas telefónicas generada en el último trimestre del 2006 con el afán de cumplir con las metas de ventas establecidas por la SENATEL y que al corto tiempo resultaron en malas ventas produciendo incrementos importantes en la cartera prevacante y vacante. A partir de agosto 2007, esta tendencia disminuye llegando a diciembre del 2007 a tener un decremento del 23% en comparación con el mismo periodo en el 2006.

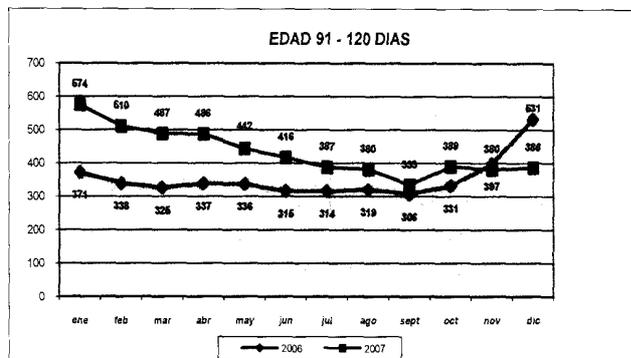
Durante este período se ejecutaron las siguientes acciones de cobro:

- Gestión telefónica con los recursos de Call Center.
- Entrega de notificaciones por escrito de cobro a aquellos clientes que tienen tres meses impagos.
- Visitas a clientes con montos altos de deuda.

Otra medida a partir del mes de Octubre/07, fue que los clientes que tengan desde 61 días en mora serán ingresados al buró de información DATA CREDITO.

Edad 91 – 120 Días

EDAD 91 - 120 DIAS		Miles US	
Mes	2006	2007	% Crec.
ene	371	574	55%
feb	338	510	51%
mar	325	487	50%
abr	337	486	44%
may	336	442	32%
jun	315	416	32%
jul	314	387	23%
ago	319	380	19%
sept	306	333	9%
oct	331	389	18%
nov	397	380	-4%
dic	531	386	-27%



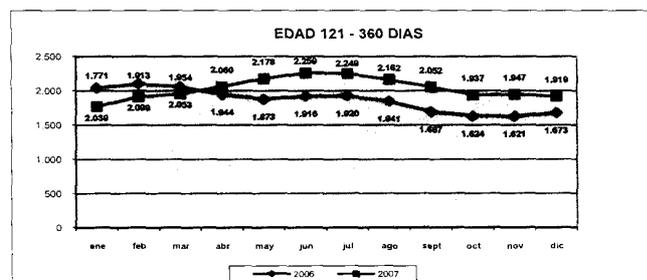
En este período se produce el vacanteo de líneas telefónicas y se acumula aquella carera que en período de pre-vacanteo no fue posible recuperar.

Sin embargo, pese a los efectos que produjo la venta masiva de líneas en el 2006, sin un mayor control y a segmentos poblacionales con poca cultura de pago, los saldos acumulados de cartera en el período dic 2006 – dic 2007 han decrecido en un 27%, debido a que se ha dado prioridad en la gestión de cobranza con los recursos de la Unidad de Cartera.

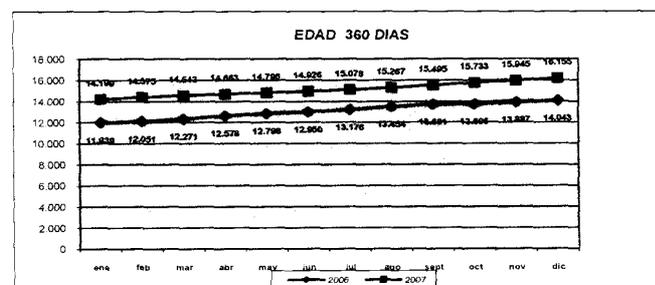
A la par desde el mes de octubre se implementó el proyecto de retención de líneas en coordinación con la Gerencia de Postventa y consiste en trasladar valores de líneas en estado de corte 5 (91-120 días) a líneas activas al día del mismo cliente, de acuerdo a lo estipulado en el reglamento de Telefonía Fija y tiene como objetivo el minimizar el crecimiento de líneas declaradas vacantes.

Cartera > 120 Días

EDAD 121 - 360 DIAS		Miles US	
Mes	2006	2007	% Crec.
ene	2.039	1.771	-13%
feb	2.099	1.913	-9%
mar	2.053	1.954	-5%
abr	1.944	2.060	6%
may	1.873	2.178	16%
jun	1.916	2.259	18%
jul	1.920	2.249	17%
ago	1.841	2.162	17%
sept	1.687	2.052	22%
oct	1.624	1.937	19%
nov	1.621	1.947	20%
dic	1.673	1.919	15%



EDAD > 360 DIAS		Miles US	
Mes	2006	2007	% Crec.
ene	11,939	14,199	19%
feb	12,051	14,375	19%
mar	12,271	14,543	19%
abr	12,578	14,663	17%
may	12,798	14,796	16%
jun	12,950	14,926	15%
jul	13,176	15,078	14%
ago	13,454	15,267	13%
sept	13,681	15,495	13%
oct	13,696	15,733	15%
nov	13,887	15,945	15%
dic	14,043	16,155	15%



La cartera mayor a 120 días, cuando ya ha sido vacanteada la línea telefónica, es la que mayor preocupación reviste para la unidad de Cartera y Cobranzas pues a partir de esta edad inicia un proceso de difícil recuperación de valores a adeudados. Adicionalmente, aquella cartera que sobrepasa los 360 días es aún de mayor dificultad de recuperación, por lo que para este segmento es indispensable la gestión externa de cobro, extrajudicial.

Esta cartera en relación al año 2006 creció en un 15% pese a los esfuerzos de depuración realizados y que se pueden evidencia en los cuadros adjuntos, en donde mes a mes se puede distinguir la variabilidad de la misma

El cuadro adjunto muestra al 31 de diciembre del 2007, la composición de cartera de aquellos valores que pueden ser sujetos de depuración y para lo cual se trabaja coordinadamente con las unidades involucradas.

OBSERVACION / DEUDA	121-150	151-180	181-360)	> 360	TOTAL
FACTURACION CONCEPTOS DE TERCEROS					
Facturación únicamente de conceptos 1900				439.280	439.280
Facturación únicamente de conceptos Alegro	10.080	4.085	33.387	211.800	259.352
Facturación únicamente de conceptos Guía Guayaquil			700	4.203	4.903
Facturación únicamente de conceptos Guía Quito	5.661	2.336	9.075	183.633	200.905
Facturación únicamente de conceptos Ace Seguros	42	22	101	18	183
SUBTOTAL FACTURACION CONCEPTOS TERCEROS	15.783	6.443	43.263	839.134	904.623
DEPURACION					
Líneas sin consumo desde su venta			26.000	213.873	239.873
Líneas sin consumo (facturación únicamente de PB. Int. Mora)			68.000	681.261	749.261
Ciudadanos fallecidos			38.631	443.390	482.021
Facturación inconsistente (Consumo local en exceso)			3.999	46.065	50.064
By Pass				348.000	348.000
SUBTOTAL DEPURACION			136.630	1.732.589	1.869.219
INCONSISTENCIA EN BASES					
Cédulas inconsistentes/Nombres incompletos			15.413	277.253	292.666
SUBTOTAL INCONSISTENCIAS			15.413	277.253	292.666
TOTAL	15.783	6.443	195.306	2.848.976	3.066.508

Es necesario precisar que al realizar mensualmente la gestión de cobranza se recupera determinados montos en su mes correspondiente, pero a la par se declaran líneas vacantes en el mismo período lo que de alguna manera impide observar la relevancia de la mencionada gestión. Sin embargo de lo citado la recuperación de cartera vacante ha tenido cifras significativas que han apalancado el crecimiento de la misma.

Gestiones de recuperación de cartera:

- A través de cargos de montos facturados en líneas vacantes a líneas activas
- Ingreso mensual de clientes al buró de información que tienen líneas declaradas y vacantes.
- Con datos obtenidos del cruce de bases de datos efectuada con el SRI, identificación de domicilio de morosos y visitas directas. con montos altos de deuda.
- Entrega de notificaciones escritas de cobro a clientes que tienen cuatro meses impagos.
- Depuración de cartera en coordinación con las Unidades de Negocio de la empresa.

3.3.9. Control Financiero

En materia de Control Financiero se realizaron las siguientes acciones:

- Revisión de anulación de pagos: por las faltas cometidas, la responsable fue separada de la empresa, cobrado el faltante, así como el respectivo interés.
- Detección de punto de recaudaciones no autorizado: se logró que VP de Sistemas bloquee la página de consultas, para que no pueda ser copiada la información y el Banco cerró la cuenta que era utilizada para los cobros.
- Arqueos a los centros de recaudación. se depositaron los faltantes determinados, así como los respectivos intereses.
- Arqueos a los Fondo Rotativos y de Caja Chica: se depositaron las diferencias determinadas y se llamó la atención a los responsables.
- Determinación del margen de utilidad para cargar a los materiales de red que ANDINATEL S.A., factura a los clientes.

- Informe sobre los tiempos de las solicitudes de pago: se obtuvieron los resultados por Gerencia, así como los globales, que son los siguientes:

Días entre las fechas de:			
	Sol. Pago y Factura	Recep. Doc. y Sol. de Pago	Pago y Recep. Sol. de Pago
Promedio	17	7	9
Máximo	98	55	15
Mínimo	0	0	2
Desviación estándar	19	6	3

Revisando los datos se observa que en promedio, transcurren:

- 17 días entre la fecha de la factura y la solicitud de pago, sobrepasando el promedio las Gerencias de: Compras (23), Administrativa (18), de Mercadeo y Telefonía (25).
- 7 días entre la fecha de la solicitud de pago y la recepción de los documentos en Control Financiero, sobrepasando el promedio, las Gerencia de: Mercadeo y Telefonía (8) y Servicio al Cliente (13).
- 9 días entre el ingreso de la solicitud de pago en Control Financiero y el pago, sobrepasando el promedio, los trámites de la Gerencia de Talento Humano (10).

En relación al año 2006, los procesos de Control Financiero en promedio mejoraron en un 10%, sin embargo es necesario realizar eventos de capacitación y apoyo para agilizar los trámites en las áreas de Compras, Administrativa, Mercadeo, Telefonía y Servicio al Cliente, quienes en tiempos sobrepasan el promedio en los procesos entre Factura y Solicitud de Pago y Recepción en el área de Control Financiero.

3.3.10. Prevención de Fraude

CONTROL DE ACTIVIDADES DE BY PASS

Desde el 01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2008 se han detectado un total de 151 números ingresando tráfico ilegal no autorizado (bypass)

OCTUBRE	2	NACIONAL	8	ALEGRO	158,00	267,000.00	
OCTUBRE	5	GUAYAQUIL	5	PACIFICTEL	316,00		By pass localizado en Guayaquil sector Mapasingue
OCTUBRE	08	NACIONAL	12	ALEGRO	635,00		
OCTUBRE	15	GUAYAQUIL	8	PACIFICTEL	1.760,00		By pass localizado en Guayaquil sector La Prosperina
NOVIEMBRE	16	NACIONAL	43	GLOBALNET	219,23		
NOVIEMBRE	20	NACIONAL	46	GLOBALNET	372,31		
DICIEMBRE	26	NACIONAL	4	ALEGRO	35,20		
DICIEMBRE	27	NACIONAL	7	ALEGRO	171,28		
DICIEMBRE	29	NACIONAL	18	ALEGRO	496,92		

Es importante indicar que gracias a la cooperación de las áreas y por disposición de la Superintendencia de telecomunicaciones mediante Oficio No. ITG.2007-02023 del 15 de noviembre de 2007, suscrito por el Intendente General de Telecomunicaciones se dispuso el corte de interconexión con la Empresa Globalnet.

PERFILAMIENTO DE TRÁFICO

Se implementó la herramienta ABKB y un proceso que permite, a través de perfilamiento de tráfico de abonados, detectar comportamientos anormales los cuales son clientes comerciales

pero son registrados como residencial. Los resultados de la gestión son 80 líneas re-categorizadas.

Se ha observado y detección incorrecta de mediciones de tráfico (Erlang) en central NGN (rutas IP), este problema fue reportado a los técnicos de conmutación y se encuentran trabajando con el proveedor para solucionar este problema.

TELEFONÍA PÚBLICA

Durante el período de análisis se ejecutó, conciliación entre las distintas plataformas (I.O.F).

Hallazgo USD 36.000 aprox. por categorización incorrecta.

3.3.11. Aseguramiento de Ingresos

En el último semestre trimestre del 2007 los resultados son los siguientes:

TRÁFICO EN ERROR

En el último trimestre se han detectado 12 números habilitados en Central cursando tráfico sin estar legalizados en el sistema Open Flexis.

TRAFICO EN ERROR		\$ 27,000,00	12 Números habilitados en Central cursando tráfico
		\$ 85,000,00	

LLAMADAS DE NÚMEROS DE PRUEBA

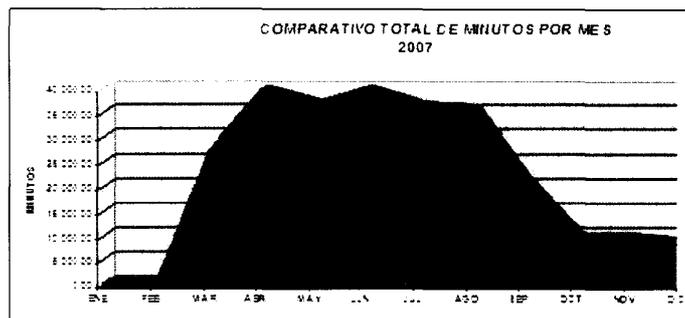
Luego de un análisis de tráfico cursado por los números categorizados como líneas de prueba de Andinatel S.A., se detectó que el tráfico celular e internacional de este tipo de líneas era inusualmente alto, por lo que el 11 de septiembre del 2007 se solicitó el bloqueo de 1,159 números con este tipo de tráfico para las líneas de prueba.

Tres meses más tarde de realizada esta gestión, se procede a realizar nuevamente un análisis del tráfico cursado por los números categorizados como líneas de prueba de Andinatel S.A. para verificar el impacto de las acciones tomadas. Es importante indicar que por pedido de la Gerencia de Conmutación existen números que poseen salidas a celular, por motivos inherentes a sus funciones.

MINUTOS CURSADOS A DESTINOS NACIONALES, CELULARES E INTERNACIONALES

BLOQUEO NÚMEROS DE PRUEBA		\$5.000,00	Bloqueo celular e internacional a 1.159 números de prueba
		\$ 30.000,00	

Tipo de Llamada	2007		
	OCT	NOV	DIC
TOTAL CELULAR	4.832.80	5.283.08	4.734.84
TOTAL INTERNACIONAL	373.84	239.03	198.03
TOTAL NACIONAL	3.000.00	2.691.32	2.029.06



3.3.12. Facturación Comercial

Proceso de Control de Facturas Impresas en Entidades Externas de Recaudación:

ALCANCE – OBJETIVO.

- Asegurar que los documentos generados y entregados a los clientes que pagan sus facturas en las entidades externas con las que Andinatel cuenta con convenios de recaudación cumplan con los requisitos de impresión establecidos por el Servicio de Rentas Internas y guarde relación con las facturas y duplicados que se imprimen en nuestras agencias.
- Implementar procesos de análisis, detección y corrección de errores en impresión de facturas en todos los canales habilitados en las entidades externas de recaudación.

RESULTADOS

- Inicio en Octubre de la verificación de condiciones y parámetros de impresión con el aplicativo actual sobre todos los canales habilitados por cada una de las entidades externas de recaudación (ventanillas, cajeros automáticos, internet, kioscos, call center, entre otros).
- Establecimiento y formalización de un proceso permanente de detección y notificación de las novedades encontradas para su inmediato ajuste y rectificación en producción.
- Definiciones para la estandarización en la agrupación de conceptos de consumo.
- Implementación del proyecto piloto mediante botón de pagos con Diners Club considerando definiciones de nuevo aplicativo.
- Gestión coordinada con Sistemas y con representantes de cada una de las entidades externas con las que ANDINATEL S.A. tiene suscritos convenios de recaudación a propósito de la implementación de un nuevo punto de emisión de facturas con lo cual se solventó a la par ajustes pendientes en algunas entidades.
- Al momento se encuentra en proceso de validación los ajustes implementados a nivel de facturación para atender las disposiciones de no aplicación de los impuestos en las facturas según lo dispuesto en la nueva Ley de Equidad Tributaria.

Al finalizar el año 2006, no se contaba con ningún tipo de control sobre este proceso tanto más que estos contratos fueron administrados por Crédito y Cobranzas, misma que enfocaba su gestión sobre los valores recaudados y la conciliación de los mismos en las cuentas de ANDINATEL S.A

Análisis de gestión y estadística de reclamos de facturación:

ALCANCE – OBJETIVOS

- Establecer procedimientos y controles que posibiliten la efectiva gestión a nivel de registro y atención de reclamos de facturación.
- Implementar acciones de mejora en el procedimiento actual con el fin de disminuir la cantidad de notas de crédito y brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

RESULTADOS

- Se inició con la verificación de muestras de reclamos de facturación registrados y atendidos en el primer semestre del 2007, con el objeto de identificar las causas que los originan y planes de acción orientados a la minimización de los mismos.
- Presentación a las áreas responsables del registro y atención de reclamos a fin de establecer un compromiso y gestión conjunta para corrección de novedades detectadas.
- Elaboración conjunta de manuales y procedimientos que permitan mejorar el procedimiento de registro y atención de reclamos con las áreas involucradas.

Hasta el mes de noviembre del 2007, la gestión y estadística de los reclamos de facturación fueron llevados por la Jefatura de Soporte al Negocio de la Gerencia de Postventa sin que se haya formalizado la necesidad de un análisis de causa – efecto orientada a atacar los principales motivos que los originan, a través de la metodología de mejoramiento continuo, así como la forma de gestión y planes para la minimización en la presentación de los mismos

Secuencia de Impresión de Facturas:

ALCANCE – OBJETIVO

Seguimiento y validación permanente de la secuencia numérica generada en la facturación (inicio, secuencia y fin) por cada período de facturación.

RESULTADOS

- Identificación y exposición de la novedad detectada a la Gerencia de Control Informático responsable de este proceso.
- Análisis entre las áreas de Desarrollo Informático, Facturación Comercial y Aseguramiento de Ingresos a fin de evitar la asignación de secuencias no empleadas en el proceso de facturación.
- Presentación por parte de Control Informático de un informe preliminar a Maximización de Ingresos en el que señala que por tratarse de un inconveniente generado por Open Flexis no puede ser solventado el problema en forma directa en vista de que no se cuenta con los archivos fuente.
- Preparación y envío por parte de la Vicepresidencia Financiera de un documento que consolidó todas las novedades reportadas y los pendientes de gestión y desarrollo por parte de la Vicepresidencia de Sistemas al respecto de la impresión de facturas.

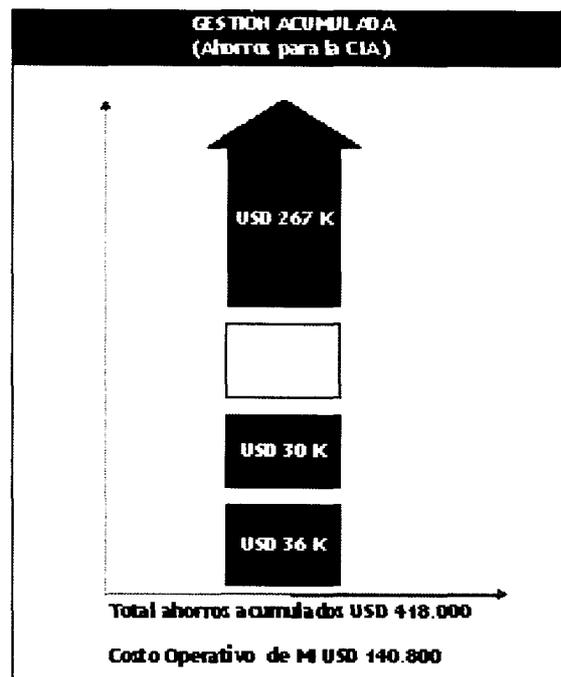
Desde años anteriores, el análisis y control de la facturación se centró específicamente en la verificación de los cargos y valores facturados a cada cliente y servicio habilitado por cada período. A través de la implementación de este proceso se integra un punto de análisis y control complementario al proceso de facturación enfocado en el aseguramiento de los ingresos.

3.3.13. Indicadores

Control de Notas de Crédito	Orientar el servicio al Cliente, garantizándole una correcta atención a sus reclamos.	• No se realizaba esta función	• Estructuración del esquema de seguimiento de indicador de reclamos. • Coordinación con Postventa y Andinatel para la integración de manuales y procedimientos para el registro y atención.
Impresión de Facturas por Canales Externos	Asegurar que las facturas impresas por canales externos mantengan un formato estándar, acorde a las exigencias legales.	• No se realizaba esta función	• 90% de efectividad en la emisión de facturas. (cumplimiento de requisitos legales)
Secuencia Impresión de Facturas	Garantizar la correcta asignación de secuencias de facturación.	• No se realizaba esta función	• Detección de saltos en la secuencia de facturas. • Diferencia mensual del 3% aprox.

3.3.14. Gestión Acumulada Cuarto Trimestre 2007

CONTROL BYPASS	Marzo	\$ 6.350,00	Detección 196 líneas en Bypass
		\$ 267.000,00	
	Marzo	\$ 27.000,00	12 números habilitados en Central cuando caíen
		\$ 85.000,00	
BLOQUEO NUMEROS DE PRUEBA	Marzo	\$ 55.000,00	Bloqueo celular e internacional a 1.159 números de prueba
		\$ 30.000,00	
TELEFONÍA PÚBLICA	Marzo	\$ 6.000,00	226 números erróneamente categorizados
		\$ 36.000,00	



3.3.15. Gestión de Proveedores

- Se empieza con la calificación de proveedores a través de SGS, a partir del 30 de abril, fecha en la que se suscribe el convenio.
- A partir de Julio 2007, empiezan a calificar también las empresas Bureau Veritas, ITS y Cotecna.
- Para diciembre de 2007, se indica a las verificadoras que deben suscribir el convenio con Andinatel, que les faculta para calificar a los proveedores de Andinatel. ITS no suscribe el convenio.
- Desde septiembre de 2007, se empieza a colocar en orden las carpetas de proveedores calificados y a contactar a proveedores internacionales o sus distribuidores para que se califiquen.
- Depuración de la Base de Proveedores de acuerdo a criterio de clasificación: Planta Externa, Bienes o Servicios y Publicidad.
- Clasificación de proveedores anteriores al 2007.
- Definición de parámetros para la participación de los proveedores en el sistema Andinacompras.
- Convocatoria a capacitación para 300 proveedores en Andinacompras.
- Se definió los objetivos y metas de la jefatura hasta diciembre 2007.

3.3.16. Gestión de Compras

- Se contrato un total de 10'213.809,7 dólares entre órdenes de compra o trabajo.
- Procesos atrasados de compra: 300 aproximadamente, debido a que se realizó el cambio de autoridades y revisión de lo procesos de compra a la fecha.
- Se designó al jefe de Área para realizar mayor control sobre las compras de la empresa.
- Se definió el cronograma de actividades para cumplir con todas las compras de los clientes internos.
- Se empezó a despachar los suministros de limpieza y oficina a todas las provincias donde Andinatel tiene actividades.
- Se envió a jurídico el análisis de procesos a ser pagados vía convenio de pagos, que están siendo tramitados el pago en este mes.
- Se definieron los objetivos de la jefatura a diciembre 2007.

3.3.17. Calidad de Compras y Logística

- Reportes de Suministros de Oficina y Limpieza, para compras trimestrales de acuerdo a puntos geográficos de actividades.
- Elaboración de procedimientos para las compras de Andinatel en Provincia.
- Flujos de actividades para la Gerencia de Compra.
- Flujos del sistema Andinacompras.
- Definición de procedimientos para las funciones de analistas de la gerencia.
- Estudios de mercado para los procesos de compras.
- Reportes para el sistema BSC Andinatel 2007.
- Elaboración de los parámetros de control y medición de las jefaturas de la gerencia.
- Reportes a la VP Financiera de los reportes noviembre / diciembre 2007 de acuerdo a los parámetros establecidos para el período.
- Depuración de especificaciones para el sistema Andinacompras.
- Se inició el trabajo para la elaboración del Procedimiento de Compras 0 – 25000usd.

A partir de la 2da quincena de Diciembre 2007, se obtienen los computadores y la aprobación para la remodelación de las oficinas de la Gerencia de Compras, la misma que está ejecutándose a partir de Abril 2008.

3.4. GESTIÓN CLIENTES / MERCADO / PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.4.1. Telefonía Fija

3.4.1.1. Gerencia Comercial

Áreas Atención al Cliente

En el año 2007 al área de Atención al cliente de las Multiagencias y Agencias de la Gerencia Comercial fueron visitadas por 777,800 personas de las cuales 725,077 fueron atendidas teniendo un abandono en cola de espera del 6,78%. El promedio de visitas mensual es de 64.000 clientes.

Tabla1 Atención al Cliente en Multiagencias y Agencias

Consolidado de Atención

Desde: 01/01/2007 Hasta: 12/31/2007

Agencia	Grupo	Total Tickets	Total Atendidos	Total Ausentes	T Espera Cliente	T Atención Asesor
Cotocollao	ATC	93,245	83,042	10,203	00:22:27	00:05:01
CARAPUNGO	ATC	6,126	4,442	1,684	00:18:19	00:06:54
LA_LUZ	ATC	28,548	27,882	666	00:07:06	00:03:33
DORAL	ATC	153,620	142,275	11,345	00:11:59	00:04:45
CONOCOTO	ATC	9,874	9,690	184	00:19:22	00:05:25
TUMBACO	ATC	38,337	37,893	444	00:03:50	00:02:17
CAYAMBE	ATC	18,457	18,328	129	00:03:20	00:03:34
GUAYLLABAMBA	ATC	1,346	1,223	123	00:05:39	00:04:17
SAN RAFAEL	ATC	24,543	23,882	661	00:13:01	00:04:08
IÑAQUITO	ATC	118,205	116,220	1,985	00:18:04	00:03:31
Q_CENTRO	ATC	104,178	89,546	14,632	00:12:33	00:03:51
VILLAFLORA	ATC	142,816	132,446	10,370	00:15:11	00:02:45
PINTADO	ATC	11,762	11,685	77	00:11:30	00:02:23
SOLANDA	ATC	15,541	15,333	208	00:06:22	00:01:50
MACHACHI	ATC	11,202	11,190	12	00:01:12	00:01:46
TOTAL		777,800	725,077	52,723		

Áreas de Recaudación

En el año 2007 al área de recaudación de las Multiagencias y Agencias de la Gerencia Comercial registró 4'666,058 pagos de facturas telefónicas, tomando en cuenta que una persona paga en promedio 3 facturas se deduce que al año 2007 fueron atendidos 1'555,000 clientes y al mes, 130,000 clientes.

Tabla2 Recaudación por Multiagencia y Agencia GC.

RECAUDACION 2007		
Multiagencia Agencia	2007	Cupones
DORAL	\$ 43,264,578.48	803,769.00
IÑAQUITO	\$ 32,309,575.44	717,539.00
QUITO CENTRO	\$ 15,835,127.12	657,447.00
VILLA FLORA	\$ 16,237,494.55	618,348.00
COTOCOLLAO	\$ 11,886,251.53	451,921.00
LA LUZ	\$ 8,386,192.99	260,466.00
SAN RAFAEL	\$ 4,617,273.84	155,846.00
TUMBACO	\$ 4,541,170.16	175,802.00
SANGOLQUI	\$ 3,613,787.57	154,147.00
SOLANDA	\$ 3,276,613.91	162,360.00
PINTADO	\$ 3,437,424.30	157,049.00
CAYAMBE	\$ 1,963,474.60	72,986.00

MACHACHI	\$ 1,355,987.77	63,848.00
CARAPUNGO	\$ 1,997,903.70	89,373.00
CONOCOTO	\$ 1,613,303.34	67,517.00
GUAYLLABAMBA	\$ 571,938.68	30,276.00
GUAMANI	\$ 591,127.87	27,364.00
Total general	\$ 155,499,225.85	4,666,058.00

Tabla3 Total Clientes que visitan las Multiagencias y Agencias GC.

Número de clientes Promedio mes en Multiagencias	Clientes
Recaudación (pago promedio 3 planillas por visita)	130.000
Servicio al cliente	60.000
Total clientes	290.000

Venta de Líneas Telefónicas

El número total de ventas de líneas telefónicas gestionadas por la Gerencia Comercial en el año 2007 fueron de 29,847 líneas. El crecimiento limitado de ventas a nivel de la empresa estuvo condicionado por la falta de ampliación de redes a nivel de la zona de cobertura. Las ventas realizadas en un 60% correspondieron a remanentes de proyectos de ampliación ejecutados hasta el año 2003 y la formulación de proyectos puntuales de descongestión o ampliación de números y pares primarios.

Tabla 4 Ventas de líneas telefónicas 2007 por Multiagencias.

Agencia 2007	1/1	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	11/1	12/1	Total
A COTOCOLLAO	221	197	276	183	210	201	161	144	243	283	361	213	2693
A DORAL	311	321	387	284	299	356	415	333	313	449	415	312	4195
A GESTION DE VENTAS	884	998	1388	1156	617	1116	1041	924	867	1528	1378	1015	12912
A IÑAQUITO	197	196	284	253	289	226	229	245	229	201	210	133	2692
A QUITO CENTRO	163	125	136	122	143	160	169	140	176	229	261	246	2070
A SAN RAFAEL	124	88	116	72	75	79	109	102	97	88	78	54	1082
A VILLAFLOA	382	304	433	334	292	283	340	359	440	439	379	218	4203
Total general	2282	2229	3020	2404	1925	2421	2464	2247	2365	3217	3082	2191	29847

Tabla.5 Comparativo ventas 2007 Gerencia Comercial Vs. Otros canales

Canal	Enero-Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Canal
Provincias	17134	2101	2285	2334	23854	40.43%
Agencias (Ger. Comercial)	12515	1701	1735	1150	17101	28.99%
Ventas Masivas (Ger. Comercial)	9416	1563	1346	1001	13326	22.59%
VIP	1579	66	210	69	1924	3.26%
Call Center	1578	162	183	153	2076	3.52%
NET/DATOS	541	47	72	54	714	1.21%
Total	42763	5640	5831	4761	58995	100.00%

TOTAL PARTICIPACION VENTAS TOTALES GERENCIA COMERCIAL: 51,58%

Crecimiento de Clientes

El reflejo directo de la falta de disponibilidad de redes es el crecimiento de clientes reportado durante el 2007, que se exhibe en tabla adjunta:

Abonados Acumulados	944,433	944,463	947,196	949,182	950,289	953,183	953,989	955,613	958,625	962,166	966,198	968,893
Popular	22,513	22,377	22,268	22,201	22,123	22,052	25,028	24,864	24,781	24,673	24,615	24,577
Residencial	789,845	789,871	792,145	793,990	795,378	798,015	795,676	797,307	799,920	803,557	807,468	810,140
Comercial	132,075	132,215	132,783	132,991	132,788	133,106	133,285	133,442	133,924	133,936	134,115	134,176
Ventas mensuales	4,565	3,787	5,135	4,118	3,618	5,764	6,037	5,455	4,871	5,642	5,831	4,761
Popular	1	9	7	1	2	2	5	5	5	1	2	4
Residencial	3,986	3,282	4,567	3,554	3,128	4,941	5,353	4,501	4,091	5,062	5,171	4,210
Comercial	578	496	561	563	488	821	679	949	775	579	658	547
Churn	4,453	3,756	2,466	2,137	2,559	2,749	5,243	3,873	1,948	1,974	1,853	1,957
Telefonía Pública	9,233	9,156	9,185	9,210	9,231	9,054	9,092	9,036	9,023	8,877	8,842	8,869
Servicio	3,276	3,299	3,173	3,202	3,141	3,124	3,201	3,169	3,197	3,139	3,208	3,108

Ingresos Telefonía Fija 2007

Los ingresos relativos al 2007, considerando únicamente los conceptos vinculados al servicio de Telefonía Fija, se exponen en cuadro adjunto. Comparativamente hablando, los mismos suponen un crecimiento de 1% con respecto a los ingresos que por el mismo concepto, se percibieron durante el año 2006. Esta cifra refleja el resultado de un limitado crecimiento en el número de clientes, dada la falta de disponibilidad de servicios a ser comercializados y además, la incursión de productos sustitutos en el mercado que por temas de disponibilidad y flexibilidad, se hallan en capacidad de presentar ofertas atractivas y oportunas, sobre todo a clientes de segmentos comerciales y residenciales de alto ingreso.

Años	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
AÑO 2007	\$ 50,164,938.91	\$ 49,730,292.91	\$ 52,993,676.82	\$ 53,197,411.15	\$ 206,086,319.79
AÑO 2008	\$ 52,367,306.89	\$ 53,176,716.07	\$ 50,624,090.59	\$ 51,855,699.89	\$ 208,023,813.44
				Crecimiento Ingresos	1%

Ingresos Año 2007 Telefonía Fija-Cobertura Nacional	
Descripción Cargos	Ingresos USD
CARGOS TERCEROS (GUIA)	\$ 7,586,183.01
DERECHOS INSCRIPCION	\$ 3,292,106.67
OTROS	\$ 6,606,344.26
PENSION BASICA	\$ 79,832,711.69
TRAFICO 1900	\$ 45.58
TRAFICO CELULAR	\$ 18,269,189.92
TRAFICO INTERNAC	\$ 11,157,698.36
TRAFICO LOCAL	\$ 50,197,244.62
TRAFICO NACIONAL	\$ 14,510,495.60
TRAFICO REGIONAL	\$ 16,571,793.73
Total general	\$ 208,023,813.44

Logros y Actividades Relevantes

Durante los dos últimos meses del año 2007 se desarrolló un Tablero de Comando de la Gerencia Comercial alineado a la política de la empresa de tal forma que apalanque a los objetivos planteados dentro de la Vicepresidencia de Negocios. Luego de definido el Tablero de Comando BSC, se estructuró el Plan Operativo 2008, definiéndose una matriz operativa que permitiría dar seguimiento al cumplimiento de cada proyecto en el 2008. Esta información permitió a su vez definir el presupuesto de ingresos y gastos para el año 2008.

Entre los principales proyectos tenemos:

Automatización de procesos en Agencias: El 18 % del tiempo efectivo de trabajo de los Asesores de Atención al Cliente es invertido para entrega de detalles de llamadas, duplicados de factura. El objetivo es impulsar el autoservicio mediante el uso Kioscos en Agencias y desarrollo WEB para alcanzar un 80% transacciones por este medio hasta desde Julio hasta Diciembre del 2008.

Pagos Alternos: El 74% de nuestros clientes pagan sus planillas por medio de las ventanillas de Andinatel, la meta es bajar al 64% a diciembre del 2008, incentivando el pago por medios alternos es decir WEB, cajeros automáticos, recaudadores en bancos, débitos automáticos de cuentas de ahorro, corriente o tarjetas de crédito.

Digitalización de documentación: Por cada solicitud de productos o servicios que nuestros clientes realizan, solicitamos documentación soporte. La meta es tener a Diciembre del 2008 digitalizada toda la documentación de solicitudes de líneas nuevas 2007 y 2008 de tal forma que no volvamos a pedir documentación a nuestros clientes.

Ventas de líneas telefónicas: Mediante la Unidad de Gestión de ventas se levantará la demanda real de servicio telefónico a nivel de la Provincia de Pichincha, a su vez se entregará a la VPOPE dicha información de tal forma que se construyan redes en los lugares que exista demanda y en número acorde a la demanda real. Esto permitirá elevar el nivel de ventas y cumplir con la meta establecida para el año 2008.

Fidelizar clientes: La proyección es armar paquetes de consumo controlado de acuerdo a perfiles de cliente definidos en relación a tráfico, destinos, valores facturados, tendencias de uso, horarios, tipo de cliente. Dentro de los paquetes también se consideraría SMS fijo-fijo, celular-fijo, fijo-celular. La meta es iniciar con el primer paquete en Julio del 2008.

3.4.1.2. Provincias

Cumplimiento metas y objetivos

Crecimiento Telefónico (Líneas Fijas)

La gestión de las once Gerencias Provinciales de cobertura contaban al cierre del año 2006 con un total de **318.256** líneas telefónicas, considerando categorías: (A popular 6%), (B residencial 84%) y (C comercial 10%); para Diciembre del 2007 se registra un total de **331.012** líneas telefónicas correspondientes a: 24.624 populares (7%), 275.493 residenciales (84%) y 30895 comerciales (9%).

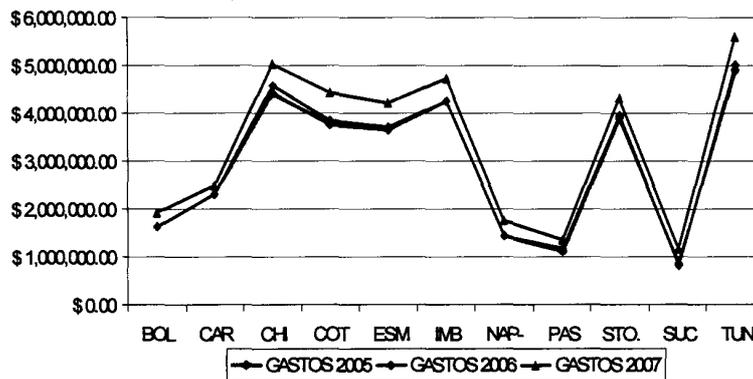
La relación establecida en el cierre del año 2006 y 2007, determina un incremento de 12.756 líneas que equivale al 4,5%, de los cuales: 4.470 líneas (35%) en el segmento popular, 7.904 (62%) en el segmento residencial y 382 (3%) en el segmento comercial.

	2006	2007	TOTAL
A	20154	24624	4470
B	267589	275493	7904
C	30513	30895	382
	318256	331012	12756

Gastos por provincia (Relación Anual)

Los gastos operacionales de las once Gerencias Provinciales en el año 2006 se evidencian un incremento de \$539.340 dólares lo que representa un 2% en relación a los gastos registrados en el 2005 y en relación al 2007 registra un incremento del 15% es decir \$4.935.675 en relación al 2005.

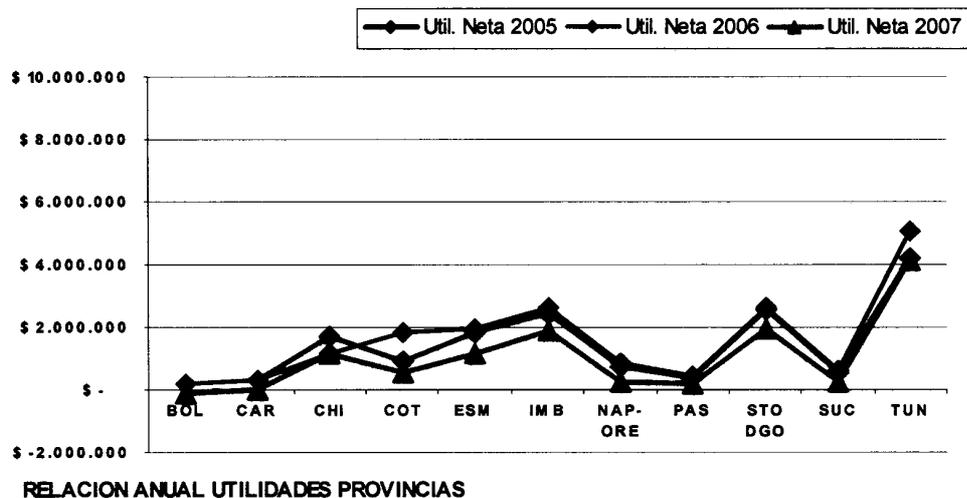
PROVINCIA	GASTOS 2005	GASTOS 2006	GASTOS 2007	P V. 05
BOL	\$ 1,616,302.43	\$ 1,628,637.87	\$ 1,906,078.99	18%
CAR	\$ 2,303,519.90	\$ 2,287,795.59	\$ 2,497,114.42	8%
CHI	\$ 4,402,396.76	\$ 4,575,904.35	\$ 5,020,521.26	14%
COT	\$ 3,743,801.48	\$ 3,841,468.92	\$ 4,427,670.68	18%
ESM	\$ 3,642,788.25	\$ 3,710,499.77	\$ 4,228,691.77	16%
IMB	\$ 4,231,507.66	\$ 4,236,451.61	\$ 4,735,443.93	12%
NAP-ORE	\$ 1,431,992.83	\$ 1,429,775.63	\$ 1,757,082.78	23%
PAS	\$ 1,105,972.97	\$ 1,162,206.84	\$ 1,363,979.57	23%
STO. DGO	\$ 3,893,035.96	\$ 3,935,150.20	\$ 4,311,979.75	11%
SUC	\$ 830,365.66	\$ 809,479.52	\$ 1,170,525.65	41%
TUN	\$ 4,885,275.83	\$ 5,008,929.83	\$ 5,603,546.03	15%
	\$ 32,086,959.73	\$ 32,626,300.13	\$ 37,022,634.83	15%



Utilidades por provincia (Relación Anual)

Las Utilidades Netas de las once Gerencias Provinciales del año 2006, evidenciaron un incremento de \$1.807.769 dólares que representa un 12% en relación a las utilidades registradas en el 2005 y una reducción en el 2007 del 28% que corresponde a \$4.320.045, en relación al 2005.

	Uti. Neta 2005	Uti. Neta 2006	Uti. Neta 2007	P V. 05
BOL	\$ 180,123	\$ 183,253	\$ -132,409	-174%
CAR	\$ 303,352	\$ 288,707	\$ 19,387	-94%
CHI	\$ 1,694,534	\$ 1,181,280	\$ 1,159,234	-32%
COT	\$ 910,298	\$ 1,824,292	\$ 568,203	-38%
ESM	\$ 1,796,390	\$ 1,946,585	\$ 1,133,483	-37%
IMB	\$ 2,413,395	\$ 2,592,873	\$ 1,902,648	-21%
NAP-ORE	\$ 724,699	\$ 847,609	\$ 266,092	-63%
PAS	\$ 361,848	\$ 404,402	\$ 207,784	-43%
STO DGO	\$ 2,548,715	\$ 2,579,417	\$ 1,922,681	-25%
SUC	\$ 573,212	\$ 624,235	\$ 236,305	-59%
TUN	\$ 4,193,909	\$ 5,035,591	\$ 4,097,022	-2%
	\$ 18,700,474	\$ 17,608,244	\$ 12,120,029	-28%



Los ingresos, gastos y utilidades al cierre de gestión año 2005, 2006 y 2007 por Gerencia Provincial se describen a continuación:

PROVINCIA	2005			
	Ingresos	Gastos	Utilidad (pérdida) en Operaciones	Utilidad Neta
BOLÍVAR	\$ 1,944,944.03	\$ 1,616,302.43	\$ 328,641.60	\$ 180,122.69
CARCHI	\$ 2,797,026.16	\$ 2,303,519.90	\$ 493,506.26	\$ 303,351.68
CHIMBORAZO	\$ 7,169,027.63	\$ 4,402,396.76	\$ 2,766,630.87	\$ 1,694,533.58
COTOPAXI	\$ 5,242,045.42	\$ 3,743,801.48	\$ 1,498,243.94	\$ 910,298.19
ESMERALDAS	\$ 6,586,030.88	\$ 3,642,788.25	\$ 2,943,242.63	\$ 1,796,389.93
IMBABURA	\$ 8,203,614.10	\$ 4,231,507.66	\$ 3,972,106.44	\$ 2,413,394.76
NAPO - ORELLANA	\$ 2,615,939.09	\$ 1,431,992.83	\$ 1,183,946.26	\$ 724,698.62
PASTAZA	\$ 1,703,258.75	\$ 1,105,972.97	\$ 597,285.78	\$ 361,848.40
STO. DOMINGO	\$ 8,032,025.64	\$ 3,893,035.96	\$ 4,138,989.68	\$ 2,548,715.04
SUCUMBIÓS	\$ 1,776,884.31	\$ 830,365.66	\$ 946,518.65	\$ 573,211.98
TUNGURAHUA	\$ 11,717,445.83	\$ 4,885,275.83	\$ 6,832,170.00	\$ 4,193,909.45
TOTAL PROVINCIAS	\$ 57,788,241.84	\$ 32,086,959.73	\$ 25,701,282.11	\$ 15,700,474.31

PROVINCIA	2006			
	Ingresos	Gastos	Utilidad (pérdida) en Operaciones	Utilidad Neta
BOLIVAR	\$ 1,926,054.80	\$ 1,628,637.87	\$ 297,416.93	\$ 183,253.23
CARCHI	\$ 2,760,797.41	\$ 2,287,795.59	\$ 473,001.82	\$ 288,707.33
CHIMBORAZO	\$ 7,538,563.56	\$ 4,575,904.35	\$ 2,962,659.21	\$ 1,824,291.55
COTOPAXI	\$ 5,762,002.89	\$ 3,841,468.92	\$ 1,920,533.97	\$ 1,181,279.81
ESMERALDAS	\$ 6,860,874.95	\$ 3,710,499.77	\$ 3,150,375.18	\$ 1,946,585.35
IMBABURA	\$ 8,432,386.56	\$ 4,236,451.61	\$ 4,195,934.95	\$ 2,592,873.36
NAPO - ORELLANA	\$ 2,805,881.36	\$ 1,429,775.63	\$ 1,376,105.73	\$ 847,608.53
PASTAZA	\$ 1,822,085.03	\$ 1,162,206.84	\$ 659,878.19	\$ 404,401.75
STO. DOMINGO	\$ 8,114,079.11	\$ 3,935,150.20	\$ 4,178,928.91	\$ 2,579,416.55
SUCUMBIÓS	\$ 1,829,393.65	\$ 809,479.52	\$ 1,019,914.13	\$ 624,235.38
TUNGURAHUA	\$ 13,164,317.61	\$ 5,008,929.83	\$ 8,155,387.78	\$ 5,035,590.87
TOTAL PROVINCIAS	\$ 61,016,436.93	\$ 32,626,300.13	\$ 28,390,136.80	\$ 17,508,243.71

Ingresos, Gastos, Utilidades Netas

Los ingresos, gastos y utilidades netas anuales correspondientes a este período se detallan a continuación, donde se resume los resultados de las once Gerencias Provinciales de cobertura del año 2007 con relación al 2005, y 2006:

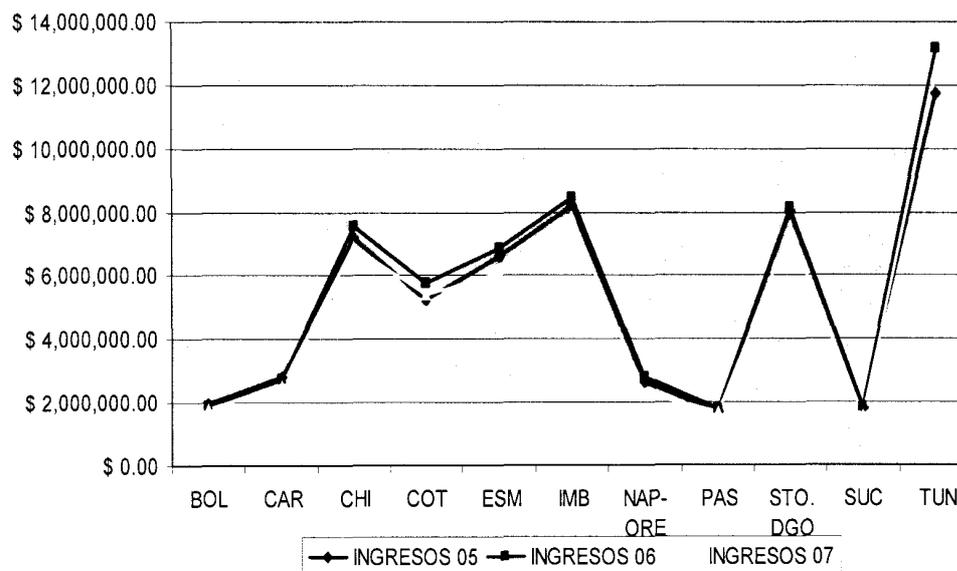
Ingresos/Gastos/Utilidades por año			
	Ingresos	Gastos	Utilidad
2005	\$ 57,788,241.84	\$ 32,086,959.73	\$ 15,700,474.31
2006	\$ 61,016,436.93	\$ 32,626,300.13	\$ 17,508,243.71
2007	\$ 55,863,705.19	\$ 37,022,634.83	\$ 11,380,429.12

Ingresos pro Provincia (Relación Anual)

En lo correspondiente a ingresos operacionales las once Gerencias Provinciales, evidenciaron un incremento de \$3.228.000,00 de dólares lo que representa el 6% en relación a los ingresos registrados en el 2005 y un decrecimiento del 3% que corresponde a \$1.924.000, de dólares en relación al 2007.

La participación por cada una de las Gerencias provinciales se describe a continuación:

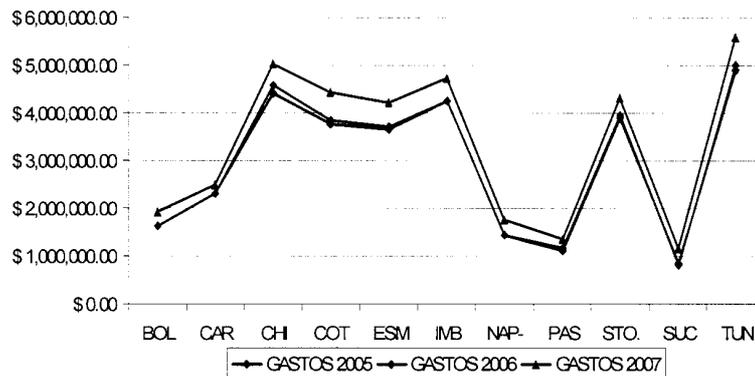
PROVINCIA	INGRESOS 05	INGRESOS 06	INGRESOS 07	P V. 05
BOL	\$ 1,944,944.03	\$ 1,926,054.80	\$ 1,782,981.57	-8%
CAR	\$ 2,797,026.16	\$ 2,760,797.41	\$ 2,551,538.63	-9%
CHI	\$ 7,169,027.63	\$ 7,538,563.56	\$ 6,935,507.28	-3%
COT	\$ 5,242,045.42	\$ 5,762,002.89	\$ 5,371,444.88	2%
ESM	\$ 6,586,030.88	\$ 6,860,874.95	\$ 6,093,944.50	-7%
IMB	\$ 8,203,614.10	\$ 8,432,386.56	\$ 7,871,040.26	-4%
NAP-ORE	\$ 2,615,939.09	\$ 2,805,881.36	\$ 2,263,027.33	-13%
PAS	\$ 1,703,258.75	\$ 1,822,085.03	\$ 1,714,977.88	1%
STO. DGO	\$ 8,032,025.64	\$ 8,114,079.11	\$ 7,420,870.21	-8%
SUC	\$ 1,776,884.31	\$ 1,829,393.65	\$ 1,564,743.49	-12%
TUN	\$ 11,717,445.83	\$ 13,164,317.61	\$ 12,293,629.16	5%
	\$ 57,788,241.84	\$ 61,016,436.93	\$ 55,863,705.19	-3%



Gastos por provincia (Relación Anual)

Los gastos operacionales de las once Gerencias Provinciales en el año 2006 se evidencian un incremento de \$539.340 dólares lo que representa un 2% en relación a los gastos registrados en el 2005 y en relación al 2007 registra un incremento del 15% es decir \$4.935.675 en relación al 2005.

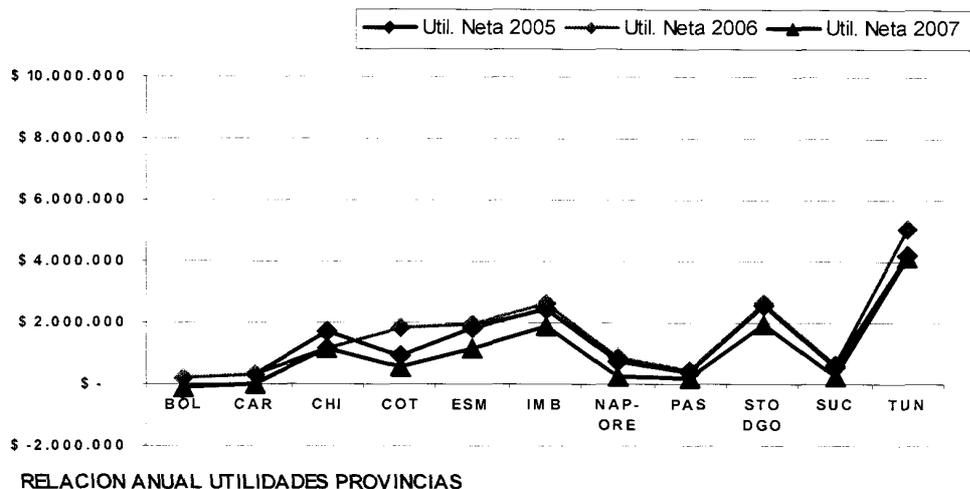
PROVINCIA	GASTOS 2005	GASTOS 2006	GASTOS 2007	P V. 05
BOL	\$ 1,616,302.43	\$ 1,628,637.87	\$ 1,906,078.99	18%
CAR	\$ 2,303,519.90	\$ 2,287,795.59	\$ 2,497,114.42	8%
CHI	\$ 4,402,396.76	\$ 4,575,904.35	\$ 5,020,521.26	14%
COT	\$ 3,743,801.48	\$ 3,841,468.92	\$ 4,427,670.68	18%
ESM	\$ 3,642,788.25	\$ 3,710,499.77	\$ 4,228,691.77	16%
IMB	\$ 4,231,507.66	\$ 4,236,451.61	\$ 4,735,443.93	12%
NAP-ORE	\$ 1,431,992.83	\$ 1,429,775.63	\$ 1,757,082.78	23%
PAS	\$ 1,105,972.97	\$ 1,162,206.84	\$ 1,363,979.57	23%
STO. DGO	\$ 3,893,035.96	\$ 3,935,150.20	\$ 4,311,979.75	11%
SUC	\$ 830,365.66	\$ 809,479.52	\$ 1,170,525.65	41%
TUN	\$ 4,885,275.83	\$ 5,008,929.83	\$ 5,603,546.03	15%
	\$ 32,086,959.73	\$ 32,626,300.13	\$ 37,022,634.83	15%



Utilidades por provincia (Relación Anual)

Las Utilidades Netas de las once Gerencias Provinciales del año 2006, evidenciaron un incremento de \$1.807.769 dólares que representa un 12% en relación a las utilidades registradas en el 2005 y una reducción en el 2007 del 28% que corresponde a \$4.320.045, en relación al 2005.

	Util. Neta 2005	Util. Neta 2006	Util. Neta 2007	P V. 05	P V. 06
BOL	\$ 180,123	\$ 183,253	\$ -132,409	-174%	-172%
CAR	\$ 303,352	\$ 288,707	\$ 19,387	-94%	-93%
CHI	\$ 1,694,534	\$ 1,181,280	\$ 1,159,234	-32%	-2%
COT	\$ 910,298	\$ 1,824,292	\$ 568,203	-38%	-69%
ESM	\$ 1,796,390	\$ 1,946,585	\$ 1,133,483	-37%	-42%
IMB	\$ 2,413,395	\$ 2,592,873	\$ 1,902,648	-21%	-27%
NAP-ORE	\$ 724,699	\$ 847,609	\$ 266,092	-63%	-69%
PAS	\$ 361,848	\$ 404,402	\$ 207,784	-43%	-49%
STO DGO	\$ 2,548,715	\$ 2,579,417	\$ 1,922,681	-25%	-25%
SUC	\$ 573,212	\$ 624,235	\$ 236,305	-59%	-62%
TUN	\$ 4,193,909	\$ 5,035,591	\$ 4,097,022	-2%	-19%
	\$ 15,700,474	\$ 17,508,244	\$ 11,380,429	-28%	-35%



Los ingresos, gastos y utilidades al cierre de gestión año 2005, 2006 y 2007 por Gerencia Provincial se describen a continuación:

2005				
PROVINCIA	Ingresos	Gastos	Utilidad (pérdida) en Operaciones	Utilidad Neta
BOLÍVAR	\$ 1,944,944.03	\$ 1,616,302.43	\$ 328,641.60	\$ 180,122.69
CARCHI	\$ 2,797,026.16	\$ 2,303,519.90	\$ 493,506.26	\$ 303,351.68
CHIMBORAZO	\$ 7,169,027.63	\$ 4,402,396.76	\$ 2,766,630.87	\$ 1,694,533.58
COTOPAXI	\$ 5,242,045.42	\$ 3,743,801.48	\$ 1,498,243.94	\$ 910,298.19
ESMERALDAS	\$ 6,586,030.88	\$ 3,642,788.25	\$ 2,943,242.63	\$ 1,796,389.93
IMBABURA	\$ 8,203,614.10	\$ 4,231,507.66	\$ 3,972,106.44	\$ 2,413,394.76
NAPO - ORELLANA	\$ 2,615,939.09	\$ 1,431,992.83	\$ 1,183,946.26	\$ 724,698.62
PASTAZA	\$ 1,703,258.75	\$ 1,105,972.97	\$ 597,285.78	\$ 361,848.40
STO. DOMINGO	\$ 8,032,025.64	\$ 3,893,035.96	\$ 4,138,989.68	\$ 2,548,715.04
SUCUMBÍOS	\$ 1,776,884.31	\$ 830,365.66	\$ 946,518.65	\$ 573,211.98
TUNGURAHUA	\$ 11,717,445.83	\$ 4,885,275.83	\$ 6,832,170.00	\$ 4,193,909.45
TOTAL PROVINCIAS	\$ 57,788,241.84	\$ 32,086,959.73	\$ 25,701,282.11	\$ 15,700,474.31

2006				
PROVINCIA	Ingresos	Gastos	Utilidad (pérdida) en Operaciones	Utilidad Neta
BOLIVAR	\$ 1,926,054.80	\$ 1,628,637.87	\$ 297,416.93	\$ 183,253.23
CARCHI	\$ 2,760,797.41	\$ 2,287,795.59	\$ 473,001.82	\$ 288,707.33
CHIMBORAZO	\$ 7,538,563.56	\$ 4,575,904.35	\$ 2,962,659.21	\$ 1,824,291.55
COTOPAXI	\$ 5,762,002.89	\$ 3,841,468.92	\$ 1,920,533.97	\$ 1,181,279.81
ESMERALDAS	\$ 6,860,874.95	\$ 3,710,499.77	\$ 3,150,375.18	\$ 1,946,585.35
IMBABURA	\$ 8,432,386.56	\$ 4,236,451.61	\$ 4,195,934.95	\$ 2,592,873.36
NAPO - ORELLANA	\$ 2,805,881.36	\$ 1,429,775.63	\$ 1,376,105.73	\$ 847,608.53
PASTAZA	\$ 1,822,085.03	\$ 1,162,206.84	\$ 659,878.19	\$ 404,401.75
STO. DOMINGO	\$ 8,114,079.11	\$ 3,935,150.20	\$ 4,178,928.91	\$ 2,579,416.55
SUCUMBÍOS	\$ 1,829,393.65	\$ 809,479.52	\$ 1,019,914.13	\$ 624,235.38
TUNGURAHUA	\$ 13,164,317.61	\$ 5,008,929.83	\$ 8,155,387.78	\$ 5,035,590.87
TOTAL PROVINCIAS	\$ 61,016,436.93	\$ 32,626,300.13	\$ 28,390,136.80	\$ 17,508,243.71

PROVINCIA	2007			
	Ingresos	Gastos	Utilidad (pérdida) en Operaciones	Utilidad Neta
BOLIVAR	\$ 1,782,981.57	\$ 1,906,078.99	-\$ 123,097.42	-\$ 132,409.25
CARCHI	\$ 2,551,538.63	\$ 2,497,114.42	\$ 54,424.21	\$ 19,386.84
CHIMBORAZO	\$ 6,935,507.28	\$ 5,020,521.26	\$ 1,914,986.02	\$ 1,159,233.68
COTOPAXI	\$ 5,371,444.88	\$ 4,427,670.68	\$ 943,774.20	\$ 568,203.13
ESMERALDAS	\$ 6,093,944.50	\$ 4,228,691.77	\$ 1,865,252.73	\$ 1,133,483.38
IMBABURA	\$ 7,871,040.26	\$ 4,735,443.93	\$ 3,135,596.33	\$ 1,902,647.69
NAPO - ORELLANA	\$ 2,263,027.33	\$ 1,757,082.78	\$ 505,944.55	\$ 266,092.20
PASTAZA	\$ 1,714,977.88	\$ 1,363,979.57	\$ 350,998.31	\$ 207,783.63
STO. DOMINGO	\$ 7,420,870.21	\$ 4,311,979.75	\$ 3,108,890.46	\$ 1,922,681.12
SUCUMBÍOS	\$ 1,564,743.49	\$ 1,170,525.65	\$ 394,217.84	\$ 236,304.89
TUNGURAHUA	\$ 12,293,629.16	\$ 5,603,546.03	\$ 6,690,083.13	\$ 4,097,021.80
TOTAL PROVINCIAS	\$ 55,863,705.19	\$ 37,022,634.83	\$ 18,841,070.36	\$ 11,380,429.12

Vehículos

En las once Gerencias Provinciales se cuenta con 89 vehículos que prestaron sus servicios en las diferentes áreas, de los cuales 42% son vehículos propios y 58% bajo la modalidad de tercerización:

PROVINCIAS	PROPIOS	ARRENDADOS
BOLIVAR	1	3
CARCHI	8	-
CHIMBORAZO	6	-
COTOPAXI	3	8
ESMERALDAS	1	9
IMBABURA	3	7
NAPO	4	2
PASTAZA	5	-
SANTO DOMINGO	-	14
SUCUMBÍOS	-	0
TUNGURAHUA	6	9
SUMAN:	37	52
		89

Presupuesto

El presupuesto asignado para el año 2007, se cuantifico en \$32.286.000 dólares, mismo que fue cumplido en aproximadamente 93%.

	Codificado	Gasto	Saldo
1) REMUNERACIONES			
SUMAN REMUNERACIONES	18,124,248	17,841,967	282,281
2) SERVICIOS			
SUMAN SERVICIOS	13,125,720	11,690,263	1,435,457
3) SUMINISTROS			
SUMAN SUMINISTROS	327,440	252,736	74,704
4) BIENES MUEBLES			
SUMAN BIENES MUEBLES	325,429	32,832	292,597
5) PROYECTOS			
SUMAN PROYECTOS	0	0	0
6) DEUDA			
SUMAN DEUDA	0	0	0
OTROS GASTOS			
SUMAN OTROS GASTOS	384,065	287,776	96,289
GASTOS EXTRAORDINARIOS			0
TOTAL GASTOS EXTRAORDINARIOS	0	0	0
OBLIGACIONES CON TERCEROS			
TOTAL OBLIGACIONES	0	0	0
SUMAN GASTOS FINANCIEROS	0	0	0
TOTAL ACTIVIDAD	32,286,902	30,105,573	2,181,329

Principales logros

Dentro de la gestión realizada por la Gerencia de Provincias bajo la administración de la vicepresidencia de Negocios, se pueden destacar los siguientes logros:

1. La Gerencia de Provincias, con el objetivo de incrementar el porcentaje de comercialización de líneas, gestionó ante el Ministerio de Inclusión Social y Económica la eliminación de la variable "línea telefónica en el domicilio" que se consideraba en la encuesta para la calificación de los beneficiarios del BONO DE DESARROLLO; así también se han coordinado acciones conjuntas con el SELBEN para difundir que el disponer de línea telefónica no influye en la asignación del dicho bono.
2. Participación activa del personal de provincias para la consecución, de la CERTIFICACION ISO 9001-2000
3. Los sistemas de Gestión de Calidad Balance Scored Card, luego de la coordinación de la Gerencia de provincias y las áreas involucradas, permitió que se visualicen por provincia varios indicadores de gestión.
4. Implementación de un sistema de evaluación dirigido a Gerentes Provinciales y Responsables de Áreas, con la finalidad de potencializar este recurso que lidera las áreas y la unidad de negocio. Los resultados de estas evaluaciones fueron remitidas a la Vicepresidencia de Negocios para la toma de decisiones.
5. Considerando la presencia de la competencia en el país, la Gerencia de Provincias determinó como prioritario y estratégico la segmentación de clientes en cada provincia, sin que este selecto grupo sea administrado por la Gerencia Elite. Como resultado se implementó el Proyecto de Clientes Corporativos que esta conformado por 3500 clientes segmentados por su facturación y numero de líneas y que están administrados por 14 Asesores Corporativos en las diferentes provincias, todo ello optimizando los recursos disponibles en cada unidad de negocio
6. La meta de comercialización de líneas para este año fue de 57.538 líneas, que pertenecían a los nuevos proyectos considerados dentro del contrato de las centrales para localidades rurales en provincias y saldos; como es de conocimiento institucional, el contrato no se ejecutó por falta de transmisión, razón por la cual la Vicepresidencia de Negocios estableció el plan de comercialización de "**segunda línea gratis**", la misma que nos permitió incrementar 12.756 clientes
7. Se han puesto en marcha los siguientes Centros de Servicios Integrados que ofrecen los servicios de Atención al Cliente, Recaudación de Planillas y Cabinas Telefónicas con la infraestructura y recurso disponible a excepción de Saquisilí:

Cotopaxi	Saquisilí	Nov 2007
Chimborazo	Plaza Barriga	Oct 2007
Carchi	Terminal Terrestre	Nov 2007
8. Con la finalidad de optimizar el recurso existente dentro del Área de Negocios y de Andinanet, se implementó el proyecto de FRONT UNIFICADO en todas las provincias, que consiste en unificar las funciones tanto de los Asesores Comerciales como de Andinanet, mejorando la calidad de atención al cliente y fidelizando clientes comerciales en las provincias.
9. Implementación de puntos de recaudación a través de tarjetas de crédito con sistemas manuales y electrónicos en las diferentes provincias.
10. Las diferentes Unidades de Negocio de provincias participaron activamente en el proyecto de **Entrega de Planillas a Domicilio**, en el segmento de clientes respectivo.

11. Se ha iniciado bajo la filosofía del Sistema de Gestión de Calidad ISO el proyecto de mejora continua en las áreas operativas de provincias, con el propósito de cumplir y mejorar las metas establecidas en los Indicadores a través de los cuales la SUPTEL monitorea la calidad de servicio que presta la organización al cliente.
12. Implementación de un proceso que permita el diseño y la construcción de proyectos por parte del personal técnico de cada provincia, para atender demanda mínimas de diferentes sectores

Actividades relevantes

1. La Gerencia de Provincias, ha dado importancia a la recuperación de valores por tráfico generado considerando que no ha existido mayor crecimiento de infraestructura razón por la cual en el año 2007 inicia las gestiones para crear NUEVOS CENTROS DE SERVICIOS INTEGRADOS, entre los cuales se encuentran:
 - San Antonio de Ibarra en Imbabura
 - Muisne en Esmeraldas
 - Terminal Terrestre de Tulcán
 - Plaza Barriga de la ciudad de Riobamba
 - Indio Colorado en Santo Domingo de los Colorados
 - Saquisilí en Cotopaxi
 - Parque Ayora Tulcán
2. Con la finalidad de administrar eficientemente los recursos humanos en los Centros de Atención al Cliente de provincias, se inicio el proceso para la adquisición del Sistema AFC: Sistema de Control de Flujo de Clientes, con medición de parámetros, para 9 agencias de provincias, que permitirá reducir tiempos de atención y mejorar la calidad de servicio. Así también, se realizó la gestión para contar con el Sistema CITRIX: Sistema de acceso en línea para aplicaciones del OPEN, que permitirá promover procesos de comercialización y técnicos en sectores donde se tiene cobertura de ALEGRO.
3. Seguimiento de los procesos para la adquisición del sistema de Transmisión para habilitar 87 centrales previstas en el Plan de Expansión de Provincias.
4. Coordinación y seguimiento para la instalación de 23 AMG para cobertura de telefonía fija en la ciudad de Riobamba, el proyecto permitirá la implementación de 18000 líneas telefónicas y aproximadamente 2000 puertos.
5. Gestión para la implementación de IPDSLAM a través de enlace Satelital DOMSAT para atender las localidades de Alluriquín (Sto. Domingo) y Pallatanga (Chimborazo)
6. Considerando la instalación de las centrales lucent en localidades rurales, se plantea la creación de categoría intermedia de líneas telefónicas. El 7% del total de clientes corresponden a categoría popular, cuya pensión básica es de \$0,93 y al encontrarse geográficamente dentro del mapa de la pobreza, esta Gerencia considera manejar un trato igualitario con relación a la mayoría de clientes, por lo que elevo el proyecto a consulta jurídica.
7. A fin de recuperar la producción de cada unidad de negocio provincial, en conjunto con el área de cartera se han realizado estrategias que permitan gestiones definidas con los Responsables de Negocios y Administrativos Financieros que permitan la prevención y recuperación de cartera respectivamente. El personal de provincias recibo la inducción sobre el Sistema TELEFOSOFT, que se implantara para realizar esta gestión.
8. Para que el personal distribuido en las 12 provincias de cobertura de Andinatel S.A. pueda realizar sus actividades de manera eficiente, se gestiono la provisión de equipos informáticos, técnicos y administrativos cuya entrega se proyecto para el año 2008;

9. En el proyecto 40K liderado por la Vicepresidencia de Negocios (ANDINANET), provincias tiene la responsabilidad de capturar 9000 clientes de este producto; Dentro de este proceso se participó activamente en la estrategia comercial y técnica así como el dimensionamiento de recursos para cada provincia.
10. Participación efectiva de provincias en la provisión de líneas temporales atendiendo los requerimientos Gubernamentales, Elección de Asambleístas, reuniones itinerantes y cadenas radiales
11. Presencia de ALREGO PCS en las Agencias de Andinatel S.A. de las provincias orientales, atendidos por los Asesores Comerciales.
12. Coordinación con el área de cartera para realizar acercamientos con las cooperativas de cada sector a fin de establecer estrategias que permitan la recaudación y atención de los clientes de estas localidades rurales alejadas de la capital.
13. La Gerencia de Provincias ha participado activamente en las reuniones con las autoridades de las distintas mesas biprovinciales especialmente de Sucumbíos, Orellana, Napo, con las cuales ha mantenido acuerdo que permitirán atender la demanda de servicio telefónico.
14. Para la definición de los pagos de arrendamiento de postera por parte de Andinatel S.A. a las empresas eléctricas en provincias, la Gerencia de Provincias coordinó con las áreas involucradas la elaboración de un contrato genérico, velando por los intereses de la compañía.
15. En coordinación con la Gerencia Jurídica de Contratos se ha logrado actualizar y legalizar los contratos de vehículos y locales de las provincias de cobertura anteriormente pendientes.
16. Se ha coordinado con Gerencia de Compras la entrega de materiales de aseo/limpieza y suministros de oficina y planillas para abastecer a todas las provincias bajo un procedimiento que reduce tiempos de atención.
17. Se coordinó con la Gerencia de Talento Humano para el levantamiento de Perfiles y Competencias para introducir en el Sistema COMPERS e identificar las denominaciones de cargo estandarizadas para el personal de provincias.
18. Con la finalidad de cumplir con las Normas ISO 9001:2000, se dispuso a las todas las provincias se coordinó el adecentamiento, limpieza y ordenamiento de las bodegas, patios, centrales telefónicas y sitios aledaños, no solo para cumplir con la norma indicada, si no para mantener nuestra imagen corporativa.
19. Se llevaron a cabo 46 cursos de capacitación, mismos que estaban dirigidos a todo el personal de provincias de las áreas operativas, negocios y administrativa-financiera.
20. En conjunto con las Gerencias de Talento Humano y Cliente Interno, se identificaron y actualizaron inconsistencias, encargos y funciones del personal de provincias.

3.4.1.3. Postventa

La Gerencia de POSTVENTA tiene en su estructura orgánica las áreas de SOPORTE AL NEGOCIO, ACTIVACION DE SERVICIO y ATENCION DE TEMAS LEGALES las mismas que se encargan de dar mantenimiento a las cuentas de los clientes en cuanto a requerimientos de:

- Activación y desactivación de servicios
- Reclamos de facturación
- Verificación de categoría de facturación de servicio
- Actualización de datos del cliente

En el mes de Julio 2007 se definió un plan estratégico para el segundo semestre del referido año. El mismo se alineó a las políticas de calidad genéricas, manteniendo como premisas lo siguiente:

- Satisfacción al cliente
- Rentabilización y
- Retención de clientes

Tabla 1 PLAN ESTRATEGICO 2007 Gerencia POST VENTA

GERENCIA DE POST VENTA		PLAN ESTRATEGICO 2007	
	Lista de Proyectos	meta	Indicador Padre
1.1	Disminuir la frecuencia y tiempos de atención a Reclamos (Facturación y Técnicos) Reclamos (Facturación y Técnicos)	Disminuir en un 5% mensual los reclamos de facturación y técnicos	% satisfacción del cliente
1.2	Medición de Satisfacción Clientes	Mantener el 85 % de satisfacción del cliente por cada producto o segmento	% satisfacción del cliente
2.1	Análisis de Comportamiento Clientes actuales	Obtener y analizar datos del comportamiento del cliente en lo referente a tendencias de consumo por producto con frecuencia mensual Obtener información mensual de requerimientos del clientes sobre productos existentes y spin-OFF Vender o activar el 40% de los productos que ANDINATEL mantiene en stock a los clientes de ANDINATEL que sean considerados como clientes potenciales	# de clientes suscritos
2.2	Venta Cruzada	Mantener el número de clientes registrados en el último corte (mes anterior) más 50% de Ventas registradas durante el mismo período	ARPU
2.3	Retención de Clientes		Churn
2.4	Actualización BDD clientes	Actualizar el 100% de las inconsistencias de la base de datos de ANDINATEL	# de clientes suscritos
2.5	CRM	Posicionar concepto de administración de relaciones con el cliente en los puntos de atención al cliente	# de clientes suscritos

Cumplimiento de metas y objetivos

Los objetivos definidos para el segundo semestre fueron:

1. Disminución del tiempo de atención de reclamos en un 30%.
2. Medir la satisfacción del cliente para verificar que no sea menor al 85%.
3. Análisis de comportamiento de clientes, para determinar tendencias y frecuencias de consumo.
4. Venta cruzada, inducción y capacitación al personal para incrementar el nivel de competencia y puedan convertirse en agentes de venta.
5. Retención de clientes, implementar gestión de clientes en riesgo de vacanteo para evitar que existan más de 2500 líneas telefónicas retiradas al mes.
6. Actualización de la base de datos, revisar inconsistencias de número de cédula y RUC en el 100% de los clientes.
7. Implementar CRM a partir de la plataforma adquirida por Vicepresidencia de Sistemas

Las metas alcanzadas en relación a los objetivos planteados fueron:

1. Disminución de tiempos de atención de reclamos de facturación en un 19.83% (relación entre Enero y Diciembre 2007); incrementó el porcentaje de atención de reclamos en menos de 5 días con la consecuente disminución del número de reclamos atendidos en períodos superiores a este tiempo.
2. No se alcanzó la meta de 30% de disminución debido a que el sistema OPENFLEXIS sigue teniendo inconvenientes tanto en procesos de facturación como en manejo de la información de respaldo correspondiente.

En el mes de Julio 2007 se definió un plan estratégico para el segundo semestre del referido año. El mismo se alineó a las políticas de calidad genéricas, manteniendo como premisas lo siguiente:

- Satisfacción al cliente
- Rentabilización y
- Retención de clientes

Tabla 1 PLAN ESTRATEGICO 2007 Gerencia POST VENTA

GERENCIA DE POST VENTA		PLAN ESTRATEGICO 2007	
	Lista de Proyectos	meta	Indicador Padre
1.1	Disminuir la frecuencia y tiempos de atención a Reclamos (Facturación y Técnicos) Reclamos (Facturación y Técnicos)	Disminuir en un 5% mensual los reclamos de facturación y técnicos	% satisfacción del cliente
1.2	Medición de Satisfacción Clientes	Mantener el 85 % de satisfacción del cliente por cada producto o segmento	% satisfacción del cliente
2.1	Análisis de Comportamiento Clientes actuales	Obtener y analizar datos del comportamiento del cliente en lo referente a tendencias de consumo por producto con frecuencia mensual Obtener información mensual de requerimientos del clientes sobre productos existentes y spin-OFF	# de clientes suscritos
2.2	Venta Cruzada	mantener en stock, a los clientes de ANDINATEL que sean considerados como clientes potenciales	ARPU
2.3	Retención de Clientes	Mantener el número de clientes registrados en el mismo corte (mes anterior) más 50% de Ventas registradas durante el mismo período	Churn
2.4	Actualización BDD clientes	Actualizar el 100% de las inconsistencias de la base de datos de ANDINATEL	# de clientes suscritos
2.5	CRM	Posicionar concepto de administración de relaciones con el cliente en los puntos de atención al cliente	# de clientes suscritos

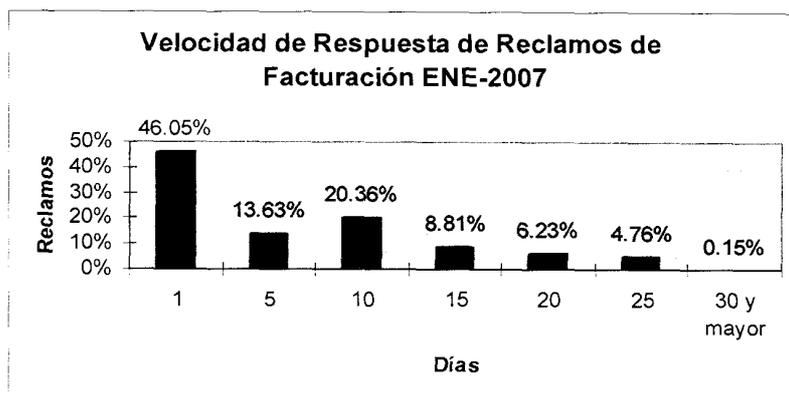
Cumplimiento de metas y objetivos

Los objetivos definidos para el segundo semestre fueron:

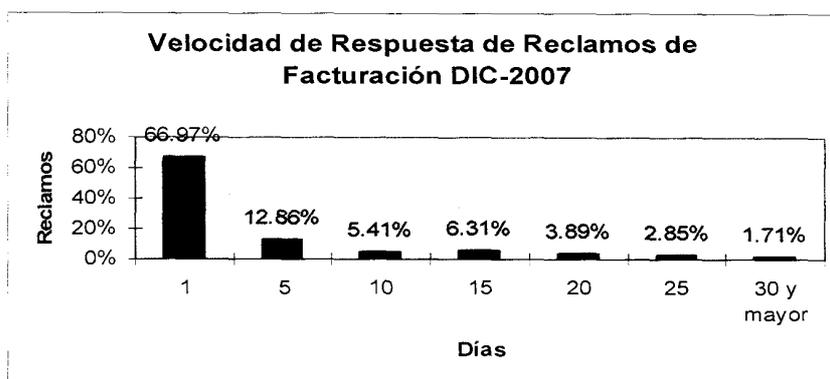
1. Disminución del tiempo de atención de reclamos en un 30%.
2. Medir la satisfacción del cliente para verificar que no sea menor al 85%.
3. Análisis de comportamiento de clientes, para determinar tendencias y frecuencias de consumo.
4. Venta cruzada, inducción y capacitación al personal para incrementar el nivel de competencia y puedan convertirse en agentes de venta.
5. Retención de clientes, implementar gestión de clientes en riesgo de vacanteo para evitar que existan más de 2500 líneas telefónicas retiradas al mes.
6. Actualización de la base de datos, revisar inconsistencias de número de cédula y RUC en el 100% de los clientes.
7. Implementar CRM a partir de la plataforma adquirida por Vicepresidencia de Sistemas

Las metas alcanzadas en relación a los objetivos planteados fueron:

1. Disminución de tiempos de atención de reclamos de facturación en un 19.83% (relación entre Enero y Diciembre 2007); incrementó el porcentaje de atención de reclamos en menos de 5 días con la consecuente disminución del número de reclamos atendidos en períodos superiores a este tiempo.
2. No se alcanzó la meta de 30% de disminución debido a que el sistema OPENFLEXIS sigue teniendo inconvenientes tanto en procesos de facturación como en manejo de la información de respaldo correspondiente.



Cuadro 1 Velocidad respuesta reclamos de facturación Enero 2007 GPV



Cuadro 2 Velocidad respuesta reclamos de facturación Diciembre 2007 GPV

En cuanto el año 2007 se procesaron 30.268 reclamos de facturación de los cuales fueron declarados procedentes un total de 25.374 lo que corresponde a un error del 0.23% del total de la facturación¹

Tabla 2 Tipo de reclamos

RECLAMOS PROCESADOS Ene-Dic 2007 Tipo de Reclamo	Reclamos Procesados	Valor de reclamo aceptado
RECLAMOS POR OTROS CARGOS	25239	\$ 930,135.11
ERROR EN CONTADORES	1440	\$ 40,831.83
LINEA CON BLOQUEO	1301	\$ 8,581.90
SERVICIO NO SOLICITADO	423	\$ 2,728.79
LLAMADAS A CELULAR	397	\$ 1,798.06
VALOR REZAGADO CLIENTE ANTERIOR	345	\$ 6,610.07
COBRO DE MATERIALES	236	\$ 6,043.58
PAGO DUPLICADO	201	\$ 3,131.37
ROBO DE LINEA	163	\$ 384.20
CAMBIO DE CATEGORIA	142	\$ 774.52
INSCRIPCION YA CANCELADA	88	\$ 2,293.38
DESACTIVO SERV SUPLEMENTARIO	82	\$ 314.57

¹ fórmula de cálculo establecida con SENATEL:

$$\frac{\# \text{ de errores de facturación}}{\text{total de facturas}}$$

Tabla 3 Número de reclamos atendidos por mes

Atención de Reclamos de Facturación						
mes	ANULADO	INFUNDADO	NO PROCEDENTE	PROCEDENTE	Valor de reclamo aceptado	Total general
enero	12		556	1456	\$ 70,412.52	2024
febrero		5	377	1728	\$ 59,262.06	2110
marzo	8	3	534	1845	\$ 104,241.71	2390
abril	5	1	310	1460	\$ 67,453.86	1776
mayo	24		418	2309	\$ 84,402.42	2751
junio	10		425	1919	\$ 54,690.53	2354
julio	4		387	3991	\$ 125,996.87	4382
agosto	8	1	512	4544	\$ 95,287.92	5065
septiembre	12		282	1648	\$ 118,089.59	1942
octubre	74		347	1257	\$ 60,331.28	1678
noviembre	9		334	1334	\$ 90,120.94	1677
diciembre	4	4	228	1883	\$ 76,079.13	2119
Total general	170	14	4710	25374	\$ 1,006,368.83	30268

De igual forma, en el año 2007 se solventaron 44.456 quejas, las mismas que comprenden inconformidades del servicio que no corresponden a problemas de facturación.

Tabla 4 Tipo de quejas

tipo de queja	quejas	
CESION DE DERECHOS	15851	33%
INVESTIGACION DE CATEGORIA	7817	16%
RECONEXION NO OPORTUNA	6105	13%
CODIGO SECRETO	4307	9%
CLIP	2778	6%
REGISTRO CONVENIOS DE PAGO	2264	5%
ACTIVACION DE TONO	1562	3%
BLOQUEO A CEL/DDI	1525	3%
RECTIFICA DATOS DE SUSCRIPCION	855	2%
CASILLERO DE VOZ	683	1%

Tabla 5 Número de quejas atendidas por mes

Atención de Quejas			
Mes	Anulado	Atendido	Total general
Enero	30	5098	5128
Febrero	15	3823	3838
Marzo	31	4781	4812
Abril	25	3536	3561
Mayo	18	3608	3626
Junio	22	3359	3381
Julio	34	4188	4222
Agosto	23	3433	3456
Septiembre	21	3494	3515
Octubre	46	3667	3713
Noviembre	24	2982	3006
Diciembre	15	2183	2198
Total general	304	44152	44456

3. El indicador de quejas de RECONEXION NO OPORTUNA que afecta directamente al proceso de cortes y reconexiones fue analizado por el área de ACTIVACION DE SERVICIOS, a partir de ello fueron definidas estrategias para reducir los tiempos de reconexión en centrales de 3ra generación. Con este antecedente a la fecha tal proceso se lo realiza en las madrugadas luego de la definición de turnos de velada.
4. Venta cruzada, inducción y capacitación al personal para incrementar el nivel de competencia y puedan convertirse en agentes de venta. Durante el año 2007, fue impulsada la venta de servicio clip en centrales en las cuales existe disponibilidad. Comparativamente, las ventas del 2007 superaron en un 25%, las ventas del año 2006

Ventas Clip	1/1	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	11/1	12/1	Total General
AÑO 2006	4555	3541	4193	4218	4448	3686	3452	4071	3568	3473	3253	2779	45237
AÑO 2007	3756	2836	3323	4792	11265	7169	6136	5367	4557	4114	3513	3161	59989

5. Se gestionó con el área de Sistemas para que ésta realice un proceso de depuración automática de la Actualización BDD de clientes en el campo CI/RUC, una vez que fueron identificadas un total de 1438 inconsistencias de forma. Al momento la Vicepresidencia de Sistemas tiene en sus manos el pedido formal de la Gerencia de Postventa para proceder a la depuración correspondiente.
6. Medir la satisfacción del cliente para verificar que no sea menor al 85%. Durante el 2007, fue aplicada la Campaña de Cliente Fantasma cuyos resultados se exponen a continuación, en base a ellos fueron definidos planes de trabajo a nivel de las áreas de atención y contacto con el cliente:

MEDICION CLIENTE FANTASMA - AGENCIAS	1ERA MEDCION	2DA MEDCION	3ERA MEDCION
SERVICIO	61%	54%	67%
TRATO AL CLIENTE	80%	80%	67%
IMAGEN	79%	84%	88%
CONOCIMIENTO	61%	78%	73%
TOTAL CALIFICACION	70%	74%	74%

MEDICION CLIENTE FANTASMA - RECAUDACION	1ERA MEDCION	2DA MEDCION	3ERA MEDCION
SERVICIO	71%	69%	71%
TRATO AL CLIENTE	63%	71%	62%
IMAGEN	72%	65%	79%
TOTAL CALIFICACION	69%	69%	70%

MEDICION CLIENTE FANTASMA - CALL CENTER	1ERA MEDCION	2DA MEDCION	3ERA MEDCION
SERVICIO	79%	76%	83%
TRATO AL CLIENTE	87%	62%	91%
CONOCIMIENTO	97%	69%	91%
TOTAL CALIFICACION	88%	69%	88%

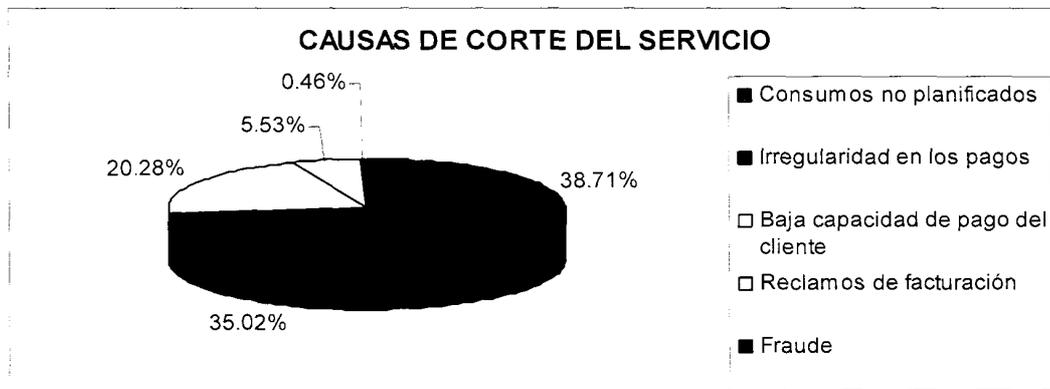
MEDICION CLIENTE FANTASMA - INSTALACION	1ERA MEDCION	2DA MEDCION	3ERA MEDCION
SERVICIO	55%	54%	62%
TRATO AL CLIENTE	94%	90%	93%
CONOCIMIENTO	69%	77%	81%
TOTAL CALIFICACION	73%	74%	79%

MEDICION CLIENTE FANTASMA - LOCUTORIOS	1ERA MEDCION	2DA MEDCION	3ERA MEDCION
SERVICIO	76%	82%	86%
TRATO AL CLIENTE	86%	47%	63%
IMAGEN	76%	75%	76%
CONOCIMIENTO	77%	79%	86%
TOTAL CALIFICACION	79%	71%	78%

Principales logros

Disminución del número de líneas que se retiran mensualmente por problemas de cuentas impagas. Se realizó un análisis según el cual se definió como la principal causa de este problema la presencia de clientes titulares que pierden control sobre las líneas puesto que no son sus usuarios finales.

El 35.02% de las líneas declaradas vacante tuvieron pagos irregulares en los últimos 6 meses y el 38.71% de las líneas no fueron pagadas por sus usuarios debido a que tuvieron consumos no planificados que excedieron su presupuesto planificado

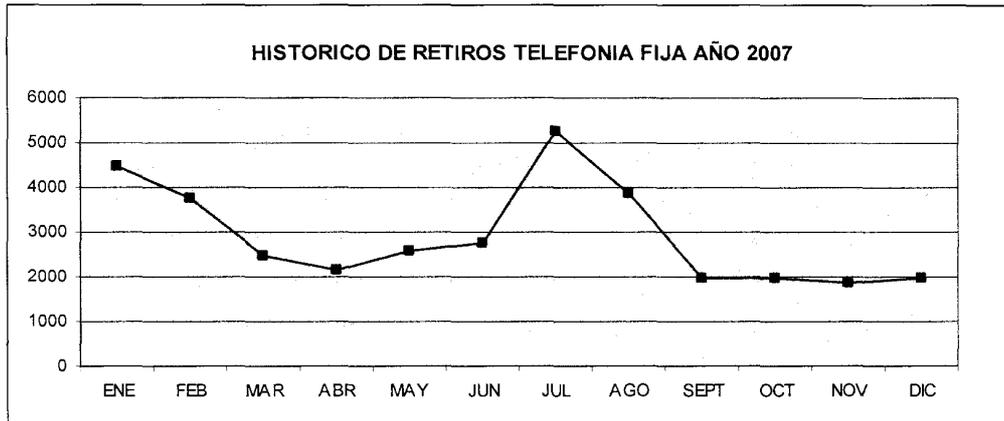


Luego del análisis efectuado se estableció que se debe:

- Gestionar a los clientes que tienen 3 cuentas con saldo ofreciendo mejores condiciones de pago.
- Ofrecer alternativas de pago y financiamiento
- Ampliar el tiempo de espera para retiro de línea en 10 días adicionales (tiempo de espera interno que se utiliza para RETENCION del cliente)
- Trasladar la deuda a otro número activo del cliente evitando así la pérdida de la línea

Luego de aplicar estas estrategias se logró estabilizar el retiro de líneas en 2.500 retiros mes lo que equivale a un CHURN del 0.26%

AÑO 2007	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total Año
Retiros	4453	3756	2466	2137	2559	2749	5243	3873	1948	1974	1853	1957	34968



Actividades relevantes

Medición del nivel de atención al cliente

En febrero 2007, se concluyó con el estudio para la medición del nivel de atención de los canales de atención al cliente, obteniendo resultados importantes que fueron puestos en conocimiento de los gerentes de las áreas involucradas. En el estudio para que tomen las acciones correctivas correspondientes.

INDICADOR TOTAL DE LA COMPANIA				
Gerencias	1ra Salida Sep-Oct	2da Salida Nov-Dic	3ra Salida Dic-Enero	Promedio
1. Gerencia Comercial	67%	70%	72%	70%
2. Gerencia de Accesos	67%	80%	91%	79%
3. Gerencia Call Center	88%	69%	88%	82%
4. Gerencia Prov. Ope.	73%	74%	90%	79%
5. Gerencia Prov. Agen.	72%	70%	72%	71%
6. Gerencia Tel. Públ. Agen.	69%	77%	85%	77%
7. Gerencia Tel. Públ. Prov.	73%	72%	80%	75%
8. Gerencia Tel. Públ. Loc.	79%	71%	78%	76%
Indicador Total Compañía	74%	73%	82%	76%
Muestra	1145	1182	1173	1167

Plan Operativo Anual 2008

En el mes de noviembre 2007 se inicio la planificación para el año 2008, se planteo un presupuesto de ingresos y las estrategias de FIDELIZACION y RENTABILIZACION de clientes.

3.4.2. Servicios de Valor Agregado (Internet / Datos)

3.4.2.1. ANDINANET

Cumplimiento de metas y objetivos

Durante el 2007, la cartera de clientes de ANDINANET se repartió de la siguiente manera:

CLIENTES ACTIVOS

Id_Subproducto	Ene-07	Feb-07	Mar-07	Abr-07	May-07	Jun-07	Jul-07	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07
DIALUP	23.703	22.860	22.216	21.440	20.819	19.855	19.352	18.830	18.488	18.225	17.433	17.048
XDSL - Itellin	13.120	13.027	13.021	13.407	13.578	14.080	14.169	14.324	14.668	14.835	14.698	14.767
XDSL	2.387	2.366	2.411	2.430	2.392	2.411	2.384	2.390	2.398	2.383	2.377	2.372
HOSTING	40	40	39	38	36	36	37	37	34	35	24	23
LDED	19	17	16	16	7	2	1	1	1	1	1	1
FTP	8	8	8	7	7	7	8	8	8	8	9	9
Total Contratos	39.277	38.318	37.711	37.338	36.839	36.391	35.951	35.590	35.597	35.487	34.542	34.220

El número de clientes sufrió un decremento durante todo el año debido a la no disponibilidad de puertos ADSL; el mercado Dial Up busca migrar a servicios Banda de mayor velocidad y sin consumo telefónico, al no poder ofrecer este servicio a nuestros clientes muchos migraron a otros proveedores que si pudieron brindar estos servicios.

El producto Banda ancha creció debido básicamente a la disponibilidad de puertos en algunos sectores de poca demanda y a los pocos saldos existentes en algunas centrales telefónicas.

En cuanto a la facturación de los clientes de Internet, en el siguiente cuadro se muestran los ingresos generados en la Unidad, el valor promedio mensual de ingresos es \$ 1'230.700,00 dólares.

La facturación acumulada del año 2007 alcanzó los \$ 14'768.396,00 dólares.

GRUPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACCESO DIALUP	306.983,02	284.841,26	270.006,42	267.935,51	238.477,54	226.742,58	263.337,83	189.426,12	216.273,14	229.750,09	212.444,98	208.022,70	2.913.241,19
ACCESO DSL	220.367,82	221.335,49	220.010,11	240.287,19	243.837,76	244.004,50	249.979,87	248.884,41	253.736,47	259.502,69	268.525,73	277.359,68	2.947.841,72
FTP Y HOSTING	1.509,79	1.514,79	1.551,51	1.529,29	1.019,29	1.019,29	1.019,29	1.019,34	1.015,07	535,73	501,50	372,00	12.606,89
ACCESO LINEAS DEDICADAS	26.049,26	24.828,86	23.579,75	22.769,15	13.707,82	1.450,00	1.450,00	1.450,00	1.450,00	1.450,00	1.450,00	1.450,00	121.084,94
ITELLIN	580.989,74	579.816,78	571.074,71	574.164,87	597.386,73	609.618,40	637.303,67	640.360,82	656.491,25	667.940,57	686.545,94	678.673,25	7.480.366,73
ANDI	80.465,89	86.486,36	86.786,58	93.709,46	111.534,35	120.905,44	106.227,86	107.328,46	110.714,32	124.634,32	139.106,48	133.383,56	1.313.255,06
TOTAL	1.195.365,52	1.210.835,54	1.172.989,06	1.200.395,47	1.205.963,59	1.203.740,21	1.259.318,52	1.188.479,15	1.239.680,25	1.283.813,40	1.308.574,63	1.299.241,19	14.768.396,53

Del cuadro anterior se puede ver que alrededor del 25% de los ingresos de Andinatel son generados por el producto Dial up y Andi; el 75% restante es por producto Banda Ancha o de Internet dedicado.

Principales logros

Facturación por nuevos clientes 2007

La facturación por nuevos clientes se mantuvo estable durante todo el año 2007. Un importante aporte corresponde a los ingresos por el producto ANDI. Los ingresos no fueron los presupuestados debido a la no ejecución de los proyectos planteados para este año.

NAI.1

Net Adds facturación por Zona / Gerencia

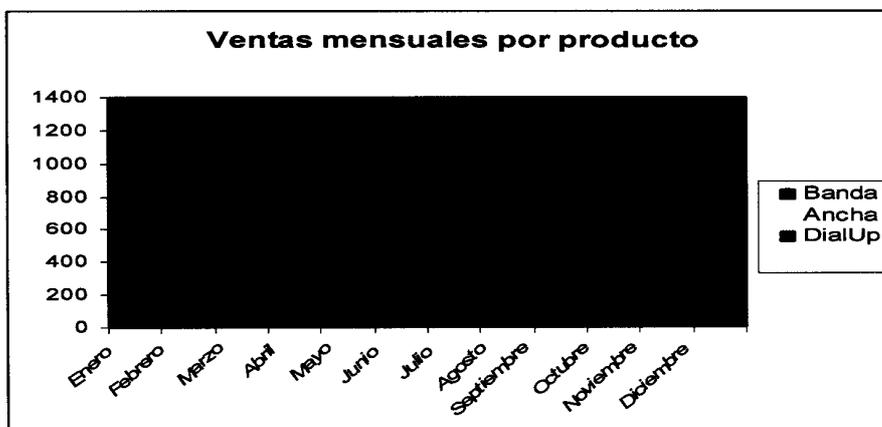
Selección: RESUMEN
 Actualizado: 15-01-2008
 Archivo: Net_Adds_Facturacion.xls
 Fuente: AXIS
 Unidad de Observación: Ingresos
 Frecuencia: Mensual
 Responsable: NET Muñoz Gabriela

AÑO	MES	COSTA	ANDINANET		COSTA	PROVINCIAS		GERENCIA	
			CÉNTRIO			NORTE	SUR	VIP	ANDI
			MASIVO	CORP					
2007	ENERO	124,949.39	27,624.22		1,039.27	5,934.89	6,473.32	3,411.80	80465.89
	FEBRERO	158,087.72	40,880.41		115.97	5,884.03	10,710.10	1,998.85	98498.36
	MARZO	118,497.35	19,650.30		1,562.15	3,391.55	5,701.94	1,424.85	86766.56
	ABRIL	68,929.40	9,946.35	10,179.51	509.11	9,229.52	6,286.55	2,623.41	30154.95
	MAYO	162,916.59	16,462.08	13,325.32	982.74	9,119.89	4,850.49	2,641.73	115,534.34
	JUNIO	178,604.72	18,922.09	14,052.54	2,953.54	10,468.89	6,484.09	4,818.13	120,905.44
	JULIO	164,999.48	19,383.66	14,889.70	754.12	12,072.85	8,400.66	3,270.63	106,227.86
	AGOSTO	147,343.18	14,576.14	10,167.16	607.92	7,790.42	5,229.43	1,643.65	107,328.46
	SEPTIEMBRE	152,237.66	22,051.93	6,611.02	271.80	5,816.84	6,569.81	201.94	110,714.32
	OCTUBRE	173,307.82	22,296.95	6,128.66	581.88	7,347.82	7,494.29	4,823.90	124,634.32
	NOVIEMBRE	190,315.71	16,169.75	7,942.47	150.82	7,946.03	10,237.65	8,762.51	139,106.48
	DICIEMBRE	161,567.94	9,674.91	5,566.48	307.83	5,331.72	3,874.15	3,449.29	133,363.56

Ventas por producto

Durante el 2007, las ventas por producto mantuvieron el mismo comportamiento que en los años anteriores. Durante todo el año 2007 no se realizaron ampliaciones de la red ADSL por lo que las ventas realizadas corresponden a los puertos disponibles y saldos existentes.

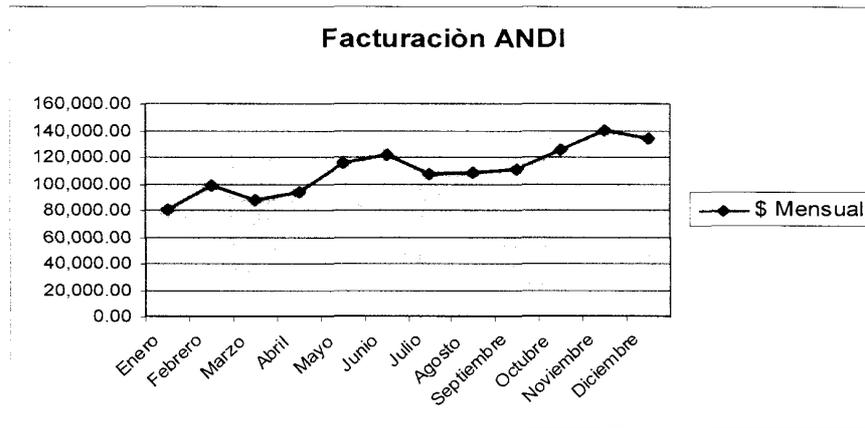
	Dial Up	Banda Ancha	Nuevos clientes
Enero	509	489	998
Febrero	648	684	1332
Marzo	474	302	776
Abril	467	421	888
Mayo	434	579	1013
Junio	421	655	1076
Julio	335	793	1128
Agosto	315	452	767
Septiembre	341	521	862
Octubre	470	468	938
Noviembre	427	465	892
Diciembre	260	309	569



ANDI

La facturación por servicio Andi mantiene su tendencia a incrementar la facturación, al momento representa un 15% de los ingresos mensuales de la Gerencia de ANDINANET.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$ Mensual	80,465.89	98,498.36	86,765.56	93,709.46	115,534.35	120,905.44	106,227.86	107,328.46	110,714.32	124,634.32	139,106.48	133,363.56
Conexiones (usuarios)	3507	3782	3409	1939	3488	4194	2859	2848	2935	3459	3669	3059



Actividades relevantes

- Se aprueba la creación de un fondo de 5.000 dólares para la compra de equipos y módems.
- Luego de la creación del front unificado, en el mes de Marzo, la Gerencia de Provincias toma bajo su responsabilidad comercialización del servicio de Internet ANDINANET en las sucursales de ANDINATEL que se encuentran bajo toda la zona de cobertura.
- En el mes de Abril, la Gerencia de clientes VIP notifica a ANDINANET que debido a ciertos cambios estructurales y funcionales de la Gerencia no continuará con la venta masiva de los productos de ANDINANET sino que únicamente se enfocará a la atención postventa de los clientes de su base de datos y a generar nuevos ingresos por servicios adicionales entregados a dichos clientes.
- El servicio ANDI ha mantenido una facturación promedio de 110.000 dólares mensuales, consiguiendo una facturación anual de más de \$ 1,317.000,00 dólares.
- En el mes de Junio se presenta a las autoridades el proyecto de compra de 40.000 nuevos Puertos para la ampliación de la red ADSL. El proyecto se aprueba y se inicia con el proceso de implementación.
- Se concluyen las pruebas para la comercialización del servicio VPN's con nuestros clientes corporativos.
- A partir del mes de Julio se implementa la campaña de retención de clientes en el área de soluciones al cliente a fin de reducir el número de cancelaciones que se presentan con nuestros clientes.

- Para el mes de Septiembre se realiza la primera campaña de postventa a los clientes de ANDINANET, en esta campaña, a través del Call Center, se contacta a nuestros clientes para determinar y atender sus inquietudes y problemas más frecuentes.
- Para finales del mes de septiembre del presente se realiza la firma del Convenio de Ejecución de Proyectos imputables al fondo rural marginal entre la secretaria Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL y ANDINATEL para la prestación del servicio de Internet en beneficio de las entidades educativas fiscales y organizaciones de desarrollo social sin fines de lucro en la Republica del Ecuador a través del cual se ha instalado el servicio de Internet a 13 Instituciones Beneficiarias las mismas que han recibido el servicio de Internet, también se han entregado 35 computadores para uso de los beneficiarios.
- Durante el mes de Septiembre, se instalaron 5 carpas en distintas zonas de la ciudad para el evento "Brecha Digital" impulsado por la Presidencia Ejecutiva, el propósito de estos eventos es la instalación del servicio de Internet en lugares públicos de la ciudad para promover el uso del Internet y las telecomunicaciones a la ciudadanía.
- Durante todo el año se dio un importante apoyo técnico a los eventos propuestos por el Tribunal Supremo Electoral en todo lo referente a los procesos de elecciones llevados a cabo durante este año.
- Se ha instalado conexiones de Fibra Óptica hasta el cliente final a más de 25 nuevos clientes cuyos enlaces de Internet sobrepasan los 2Mb de ancho de banda, lo que nos permite ofrecer servicios de Internet diferenciándonos de nuestra competencia.
- En el mes de Octubre participamos en la Feria de la COMPU 2007, debido a la falta de puertos participamos promoviendo el servicio ANDI, Dial up y realizando una preventa del servicio de ADSL en la ciudad.

3.4.2.2. ANDINADATOS

Cumplimiento de metas y objetivos

Tomando en referencia la gestión comercial realizada en el 2006, la gestión para el año 2007 se enfocó en cumplir con los siguientes objetivos:

- Posicionar a Andinadatos como líder en desarrollo tecnológico para servicios de voz, datos e Internet a nivel nacional.
- Difundir a nivel de los proveedores de Internet (ISP's) la importancia de un servicio de banda ancha corporativo y residencial, ya que constituye el paso normal a seguir para generar mayor demanda de circuitos con aplicaciones de Internet, tanto nacional como internacional.

Andinadatos se enfoca entonces en penetrar el segmento Carriers e ISP's que requiere gran cobertura, el segmento de empresas portadoras para cumplir con el objetivo de ser carriers, y el segmento de grandes ISP's con el fin de revender capacidad internacional de Internet y el crecimiento geográfico a través del desarrollo e implementación del proyecto de expansión, se han realizado convenios de comercialización en base a un proceso de "Socios Estratégicos" con carriers para suplir nuestra necesidad de infraestructura, en base a dichos proyectos ANDINATEL S.A. implementará infraestructura inalámbrica dentro y fuera de su zona de cobertura.

Tomando en consideración los proyectos a nivel de nuevas aplicaciones y de expansión de infraestructura se ha diseñado una proyección de ventas anual detallada en el siguiente cuadro:

ANDINADATOS	
SERVICIO	ACUMULADO DIC 2007
	FACTURACION (USD)
CAPACIDAD INTERNET KBPS	\$7,855,868.39
CAPACIDAD DATOS KBPS	\$13,567,504.74
Vo IP MINUTOS	\$1,140,750.70

Se han diseñado ciertas estrategias que permitirán dar cumplimiento a dichas metas, tales estrategias son:

- Implementar planes agresivos de comercialización para llegar a nichos de mercado fuera del área de cobertura de Andinatel.
- Crear planes comerciales enfocados en segmentos de mercados determinados, tales como: video bajo demanda, multicasting de video, VoIP, gaming, acceso a bases de información, etc.
- Desarrollo de estrategias de venta con los ISP's dentro y fuera de la zona de cobertura de Andinatel.
- Promocionar la marca Andinatel S.A. como Sponsor oficial en los eventos que realice el socio estratégico (ISP's, ASP's).
- Fidelización de clientes.

Principales logros

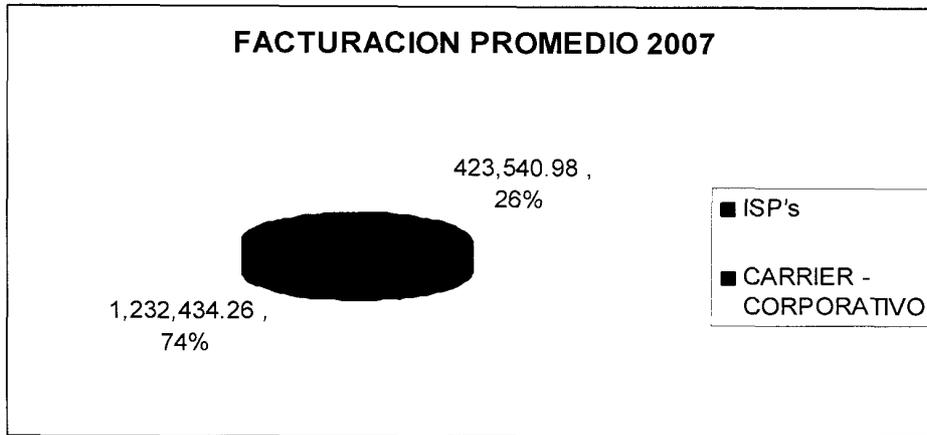
Cientes ISP's

Los ISP's se constituyen en canales naturales de venta de servicios de banda ancha de ANDINADATOS. Respecto a este segmento actualmente la cartera de Andinadatos contempla 43 ISP's., cuyo detalle se presenta a continuación:

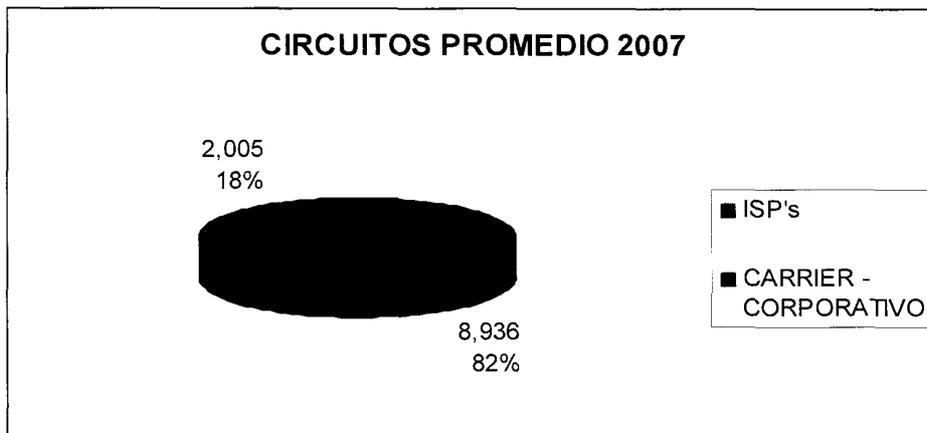
ALIANZANET S. A.	ASAPTEL
BARAINVER S A	BRIGHT CELL S. A.
COMPAÑIA WORKECUADOR INTERNET SERVICES CIA LTDA	COSINET
DINOLAN S. A.	EASYNET S. A.
ECUADORTELECOM S A	ESPOLTEL S. A.
ENTREPRENEUR INC. S. A.	FIBERTEL ECUADOR
ETAPA TELECOM S. A.	GIGOWIRELESS CIA. LTDA
FIX EQUIPMENT S. A.	GRUPO BRAVCO S. A.
GPF CORPORACION CIA. LTDA. (POWER FAST)	IMBANET S A
GRUPO MICROSISTEMAS JOVICHSA S A	LATIN MEDIA
INTERTEL CIA LTDA	MEGADATOS S A
LUTROL S. A.	NEXATEL ISP HOLDING ASO COMERCIAL
MILLTEC S. A.	ONNET S A
NOVANET	PARADYNE S A
PANCHONET S. A.	
PORTALDATA S. A.	READYNET CIA LTDA..
PUNTONET S A	STEALTH TELECOM DEL ECUADOR S. A.
STARNET	TECHSOFTNET S. A.
SYSTELECOM	TELYNETWORKING C. A
TELYDATA TELECOMUNICACIONES Y DATOS CIA LTDA	TAMBILLONET S. A
UNISOLUTIONS INFORMATICA S A	NOVAFAST

Participación en facturación

En referencia a la facturación, la cartera de clientes ISP's ha generado el 26% de ingresos mensual promedio en 2007 con un incremento en su participación de 23% en enero a 29% en Diciembre.



Considerando el número de circuitos facturados mensualmente, en promedio 81% de los servicios suscritos facturados corresponden a los ISP's. Durante el 2007 el crecimiento en número de circuitos es del 22.53%



Participación en la rentabilidad del negocio

Durante el primer trimestre del 2008 el índice de rentabilidad se presentó de la siguiente forma:

Mes:	Ene-08	Feb-08	Mar-08
Índice de Rentabilidad:	48%	52%	57%

De acuerdo a los reportes de facturación y a los estados financieros de la empresa, en el mes de marzo 2008 el monto de facturación ascendió a un valor de \$ 2'293.623,86 y el índice de rentabilidad de este periodo fue del 57%. Considerando que la facturación de los ISP's en este mes fue de \$ 455.949,56 la participación relativa de este tipo de clientes en la rentabilidad del negocio corresponde al 11.3 %, convirtiéndose en la segunda categoría de clientes por este aporte en referencia al margen operativo.

En el siguiente cuadro se muestra la participación en la rentabilidad por tipo de cliente o servicio:

TIPO DE CLIENTE / SERVICIO	FACTURACION USD	RENTABILIDAD
CORPORATIVO -CARRIER	\$ 1,291,833.59	32.1%
ISP's	\$ 455,949.56	11.3%
RDSI PRI OPEN	\$ 288,513.81	7.2%
SERVICIO ISDN TEMPORAL MANUAL	\$ 232,753.86	5.8%
SERVICIO SATELITAL MANUAL	\$ 15,660.00	0.4%
RDSI BRI OPEN	\$ 8,913.04	0.2%
TOTAL	\$ 2,293,623.86	57%

3.4.3. Telefonía Pública

Cumplimiento metas y objetivos

Ingresos

La evaluación del cumplimiento de metas propuestas por la Gerencia de Telefonía Pública para el año 2007 en lo referente a ingresos determina un cumplimiento del 60% distribuido de la siguiente manera:

PERIODO	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
ENERO	\$ 1,692,410.00	\$ 1,825,382.66	108%
FEBRERO	\$ 1,692,410.00	\$ 1,481,169.60	88%
MARZO	\$ 1,692,410.00	\$ 1,264,054.38	75%
ABRIL	\$ 1,692,410.00	\$ 1,098,115.76	65%
MAYO	\$ 1,692,410.00	\$ 1,024,468.24	61%
JUNIO	\$ 1,692,410.00	\$ 927,611.51	55%
JULIO	\$ 1,692,410.00	\$ 884,170.74	52%
AGOSTO	\$ 1,692,410.00	\$ 846,771.78	50%
SEPTIEMBRE	\$ 1,692,410.00	\$ 789,282.64	47%
OCTUBRE	\$ 1,692,410.00	\$ 674,420.25	40%
NOVIEMBRE	\$ 1,692,410.00	\$ 674,026.14	40%
DICIEMBRE	\$ 1,692,410.00	\$ 688,088.28	41%
TOTAL	\$ 20,308,920.00	\$ 12,177,561.98	60%

Fuente: Balanced Score Card ANDINATEL S.A. 2007

Fundamentalmente este efecto se produjo por el incumplimiento contractual de los Comercializadores Master así como también por la introducción de bases de otras operadoras para la prestación de servicios de telefonía pública hacia destinos celulares, provocando la disminución dramática en los ingresos registrados por ANDINATEL S.A. a través de locutorios.

Número de Líneas de Telefonía Pública

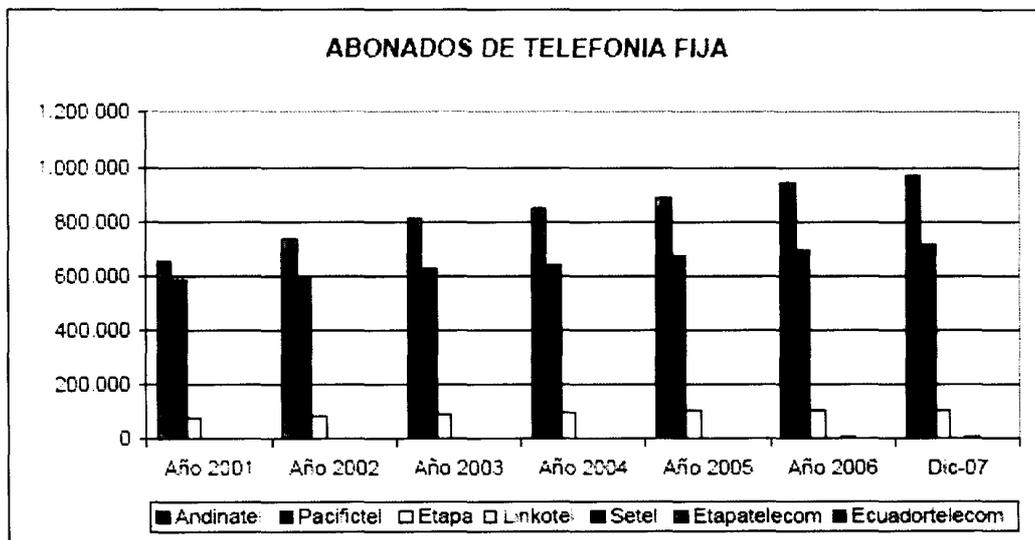
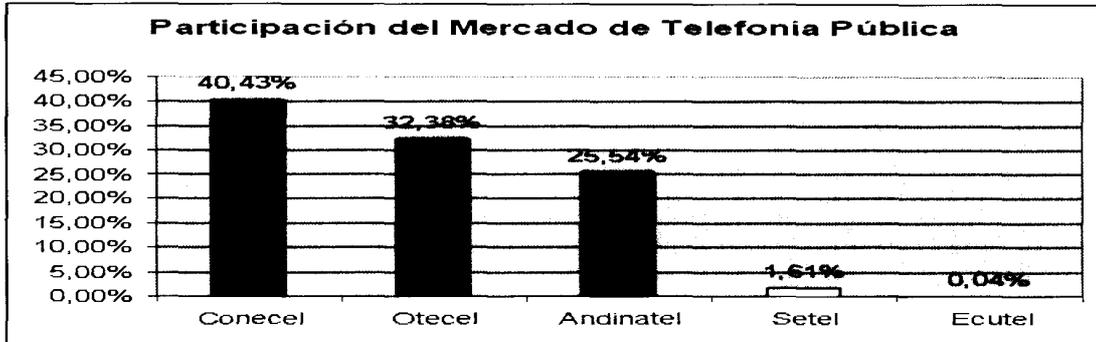
PERIODO	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
ENERO	7,492	7,492	100%
FEBRERO	7,417	7,417	100%
MARZO	7,403	7,403	100%
ABRIL	7,362	7,362	100%
MAYO	7,282	7,282	100%
JUNIO	7,121	7,230	102%
JULIO	7,121	7,230	102%
AGOSTO	7,121	7,170	101%
SEPTIEMBRE	7,121	6,585	92%
OCTUBRE	7,151	6,527	91%
NOVIEMBRE	7,181	6,345	88%
DICIEMBRE	7,221	6,238	86%
TOTAL	86,993	84,281	97%

Fuente: Balanced Score Card ANDINATEL S.A. 2007

La meta planteada para el 2007 respecto al número de líneas de Telefonía Pública fue cumplida en un 97%.

Participación de Mercado

Debido al incremento de la competencia en el segmento de Telefonía Pública Andinatel S.A. alcanza un porcentaje de participación del 25.54% respecto al resto de Operadoras.



Actividades relevantes

Terminación de los Contratos Modificatorios y Ampliatorios de Reventa de Telefonía Pública, sin exclusividad, mediante locutorios

El 5 de abril de 2007, las Vicepresidencias de Finanzas y Administración, Jurídica y la ex – Vicepresidencia de Telefonía Fija presentaron un informe completo y consistente sobre los antecedentes, contenidos jurídicos, impactos financieros y comerciales, conclusiones y recomendaciones respecto a los Contratos Modificatorios y Ampliatorios de Reventa de Telefonía Pública, sin exclusividad, mediante locutorios, suscritos en septiembre de 2006, con 7 Comercializadoras Master.

El mencionado informe tuvo como finalidad poner en conocimiento tanto de la Presidencia Ejecutiva cuanto del Directorio de ANDINATEL S. A., la situación de impacto negativo de la vigencia y aplicación de los referidos contratos, a fin de buscar soluciones inmediatas que impidan continuar con el perjuicio a la compañía.

En el referido informe, se destacó, en las recomendaciones, que la posición de las tres Vicepresidencias era “que SE DE POR TERMINADO LOS 7 CONTRATOS MODIFICATORIOS

Y AMPLIATORIOS DE REVENTA DE TELEFONIA PUBLICA, SIN EXCLUSIVIDAD, MEDIANTE LOCUTORIOS.

El 16 de agosto del 2007, mediante oficio VPNEG 664, la Vicepresidencia de Negocios solicitó se proceda con la terminación unilateral de los Contratos Modificatorios y Ampliatorios de Reventa de Telefonía Pública, sin exclusividad, mediante locutorios, por los incumplimientos contractuales en los que habían incurrido los Comercializadores Master.

El 30 de agosto del 2007 mediante oficio No. DIR-S-2007-523 20-08-07 el Directorio de ANDINATEL S. A., constituido en Comité de Inversiones, resolvió:

"1. Acoger el informe presentado por el Dr. Fabián Palacios Presidente Ejecutivo de ANDINATEL S. A. mediante oficio No. 20071643 del 17 de Agosto de 2007, en el cual pone en conocimiento y autorización del Directorio de la Compañía la terminación unilateral y anticipada de los Contratos Modificatorios y Ampliatorios de Reventa de Telefonía Pública; así como el inicio de las primeras acciones a ejecutarse.

2. Resolver la terminación unilateral anticipada de los contratos detallados en el oficio de la referencia, autorizando a la administración, proceda a encaminar las formalidades y acciones que en derecho deben cumplirse a consecuencia de dicha terminación contractual..

3. Declarar la presente resolución de ejecución inmediata."

El 30 de noviembre se puso en conocimiento de las nuevas autoridades el modelo de negocio propuesto para locutorios bajo el esquema de administración directa.

Principales logros

Recaudación de planillas telefónicas en Cabinas Propias de ANDINATEL S.A.

Con el objetivo de crear un valor agregado para el cliente, el 18 de mayo del 2007 se inició el Plan Piloto de Recaudación de Planillas en Cabinas Propias de ANDINATEL S.A., en la cabina ubicada en la Agencia Doral.

Para el inicio del proceso, se contó con el apoyo del área de Help Desk (ahora Service Desk) de la Vicepresidencia de Sistemas, quienes facilitaron la instalación de la impresora y el computador adicionales en la Cabina Doral para la recaudación. En este sentido es oportuno mencionar que no se ha realizado ningún tipo de inversión puesto que los equipos informáticos han sido reutilizados más no adquiridos.

Hasta el mes de septiembre se recaudó \$142,274.73 en la Cabina EL DORAL en los siguientes horarios:

Lunes a Viernes: 16:30 a 20:30
Sábados y Domingos: 9:00 a 17:00

Por el éxito del plan piloto, como segunda fase del proyecto entró en operación la cabina ubicada en Villaflores a partir del 10 de Octubre del 2007.

Entre mayo y diciembre de 2007 se realizó una recaudación total de \$359,478.19 en las cabinas EL DORAL y VILLAFLORES.

Migración de sistemas tarifadores en Cabinas Propias

En el año 2007 se realizó la migración de sistemas tarifadores de las cabinas propias de ANDINATEL S. A. en un 85% en toda la zona de cobertura de la empresa, con lo que se disminuyó en un 100% posibles fraudes, se han asegurado los ingresos para ANDINATEL S. A., se ha obtenido un control Financiero y Operativo en cada punto y finalmente con la

estandarización de estos equipos se han disminuido al 100% los posibles inconvenientes tributarios con el Servicio de Rentas Internas.

Aprobación del Proyecto para la Instalación de Terminales Semipúblicos

El 22 de agosto de 2007, la Gerencia de Telefonía Pública solicitó a la ex Vicepresidencia de Telefonía Fija, aprobación para implementar un Proyecto Piloto para la instalación de aproximadamente 40 terminales semipúblicos, se ejecutó el proceso de compra, el mismo que no cumplió los requerimientos técnicos ni los económicos. Sin embargo, este proceso permitió evidenciar que este tipo de terminales requerían de un sistema antifraude y centro de gestión, por lo cual se realizó un replanteamiento de bases técnicas.

Migración de Oficinas Encargadas a modalidad 1812 prepago

Durante el año 2007 se continuó con el proceso de migración de Oficinas Encargadas a la modalidad 1812 prepago, las cuales se encuentran ubicadas en las zonas rurales – periféricas en toda la zona de cobertura de ANDINATEL S. A., logrando así minimizar el pasivo laboral que estos contratos representan para la Compañía, sin que ello afecte el cumplimiento de los indicadores de servicio que ANDINATEL S. A. reporta a la SUPTEL.

3.4.4. Contac Center

Antecedentes

Uno de los objetivos principales del Contact Center para el año 2007, fue ser el principal front de Andinatel S. A., brindando atención de calidad a todos los clientes de la empresa, en base a la optimización del recurso humano y a la implementación y actualización de la tecnología, permitiendo así ampliar los servicios de comunicación y contactos a terceras empresas locales e internacionales, como una nueva unidad de negocios que potencialice los procesos de ventas de productos y servicios.

Proyectos y gestión

La Gerencia de Contact Center ha venido desarrollando proyectos que a lo largo del año 2007 han mejorado la calidad de los servicios, entre los más importantes se mencionan:

1. Actualización de la Plataforma de Call Center

ANDINATEL S. A. inició en los primeros meses del año 2007, el proyecto de actualización de la Plataforma tecnológica de Contact Center a través de la adquisición del Hardware y Software para la migración hacia voz sobre IP.

Este proyecto se lo llevó a cabo en conjunto con la Gerencia de Asesoría Informática de la Vicepresidencia de Sistemas y ha permitido replazar la plataforma Altigen que trabajaba bajo R2 y la cual ya se encontraba obsoleta (6 años de operación), con la plataforma Nortel sobre protocolo SIP, unificando de esta manera, servicios en una sola plataforma a través de la distribución automática de contactos en base a habilidades del agente, servicios y segmento de clientes; permitiendo la distribución de llamadas, a agentes, grupos o canales definidos, así como también permitiendo que los asesores del Contact Center se conviertan en agentes multifunción.

La actualización de la plataforma tecnológica fue implementada en el Contact Center en los servicios de Venta y Postventa, Gestiones Múltiples y Corporativo, faltando únicamente el Servicio de Guía de Información, mismo que no ha podido ser actualizado por falta de computadores.

Los resultados obtenidos con la actualización de la plataforma se pueden determinar en el incremento de la demanda de llamadas ingresadas al servicio, de la siguiente manera:

Call Center Corporativo

- Incremento de 128% en la demanda de llamadas que ingresan a la plataforma.
- Decremento de 0.4% en la tasa de contestación.
- Decremento de 17% en el nivel de servicio.

Call Center Gestiones Múltiples

- Incremento de 21% en la demanda de llamadas que ingresan a la plataforma.
- Incremento de 3% en la tasa de contestación.
- Decremento de 5% en el nivel de servicio.

La baja en los indicadores de Nivel de Servicio y Tasa de Contestación, se debió a que la demanda con la plataforma sobre IP es mayor y el recurso humano no era suficiente para atender la demanda.

Cabe indicar además que esta actualización de la plataforma ha permitido realizar grabaciones de llamadas en línea, lo cual conllevó a retomar el tema de monitoreo e implementar calidad en la atención a los clientes.

2. Adquisición de una Nueva Plataforma de Contact Center

Debido a que los servicios que ofrece el Contact center de ANDINATEL S. A. y los clientes de dichos servicios, se incrementan cada día, se vio la necesidad de actualizar la nueva plataforma de Contact Center, de manera que permita mejorar los niveles de servicio y la implementación de nuevas tecnologías para brindar todos los beneficios que un Contact center puede ofrecer a los clientes tanto de ANDINATEL S. A., como de otras empresas particulares.

La implementación de la plataforma convergente de Contact Center permitirá integrar tecnología basada en voz sobre IP, contando con: canales de atención, interacción entre servicios de fax, e-mail, Web, Chat, WAP, SMS, integración de agentes locales y remotos, enrutamiento de contactos, herramientas de CRM y escalamiento de requerimientos, transacciones entrantes y salientes de servicios.

El proceso de análisis y levantamiento de información para la preparación del RFP (Request for Proposal) para la actualización de la plataforma se realizó durante el segundo semestre del año 2007, y de esto surgió el proyecto general de innovación del Contact Center.

3. Proyecto Contact Center como Unidad de Negocios de ANDINATEL S. A.

A partir del segundo trimestre del año 2007, el Contact Center ha venido trabajando en el proyecto de generación de ingresos para la empresa como una Unidad de Negocios, contactando clientes externos que requieran servicios de outsourcing de Contact center.

Este proyecto se incorporó también al proyecto general de innovación del Contact Center, llevando a cabo la recopilación y análisis de información interna del Contact Center, así como un pequeño análisis del mercado, con la finalidad de realizar propuestas comerciales dirigidas hacia clientes externos.

4. Unificación del Contact Center de Andinatel con el Contact Center de Alegro

En los primeros meses del año 2007, se trabajó en el levantamiento y análisis de información de los Contact Center de Andinatel y Alegro a fin de ver la factibilidad de unificación de estas dos áreas. Esta unificación no se llegó a concretar por falta de definición de la Alta Dirección de las dos empresas.

5. Creación de Servicios de SMS con las Operadoras Móviles

La implantación de los servicios de mensajería SMS, tuvo como objetivo la disminución de la demanda de llamadas en las áreas donde éstas se reciben y adicionalmente la creación de nuevos canales de consulta para los usuarios de ANDINATEL S.A. y usuarios de telefonía móvil de las telefónicas ALEGRO, MOVISTAR y PORTA.

Los servicios que se brindan a través de SMS son los siguientes:

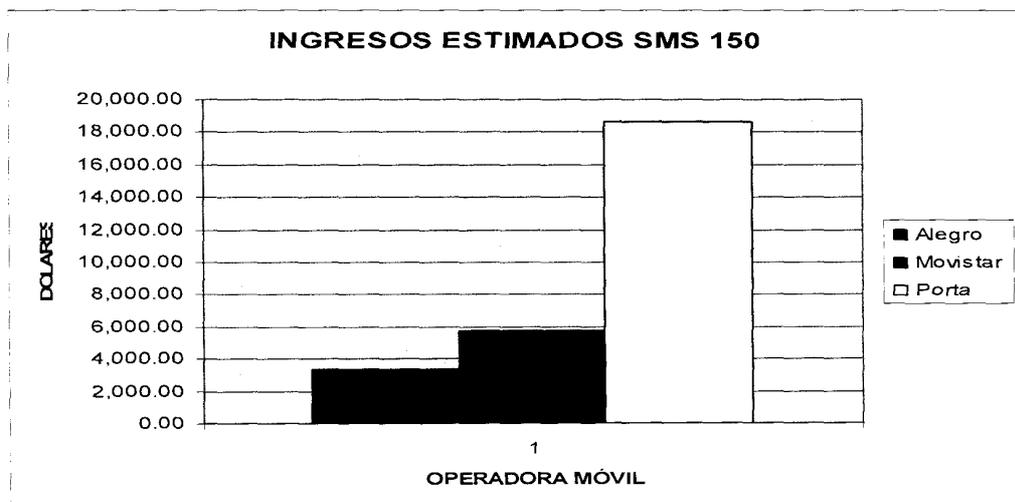
- *Servicio de Información de Guía Telefónica.*- Permite a través del envío de un número telefónico, informar al cliente el nombre del dueño de la línea.
- *Servicio de Valor de Factura.*- Proporciona al cliente el valor de la factura y la fecha máxima de cancelación de la misma, de un número telefónico determinado.
- *Servicio de Disponibilidad de Línea.*- Por medio de este servicio se indica al cliente la disponibilidad de línea en su sector a través de un número telefónico de referencia.
- *Servicio de Disponibilidad de Puertos de Internet.*- Por medio de este servicio se indica al cliente la disponibilidad de puertos de Internet en su sector a través de su número telefónico.

6. Atención del Servicio de SMS del Tribunal Supremo Electoral

Todo el mes de Septiembre del 2007, se dio el servicio de consulta de padrón electoral al Tribunal Supremo Electoral a través de mensajería SMS para todos los clientes de las 3 telefónicas móviles, Alegro, Movistar y Porta; tramitando alrededor de 200.000 mensajes y generando ingresos aproximados por 28.000 dólares.

INGRESOS ESTIMADOS PARA ANDINATEL

	Alegro	Movistar	Porta
Mensajes Validos	13690	33235	152281
% de participación para Andinatel	70%	49%	35%
Ingreso Estimado	3,354.05	5,699.80	18,654.42
TOTAL			27,708.28



7. Actualización y Segmentación de la BDD Comercial de Guía Telefónica

A partir del mes de noviembre del 2006, conjuntamente con la empresa SETEINFO, se ha realizado el proyecto de ACTUALIZACIÓN Y SEGMENTACION DE LA BASE DE DATOS COMERCIAL, de la GUIA TELEFONICA, que permite obtener información comercial con datos reales de usuarios de las líneas telefónicas así como segmentar a los clientes por la actividad a la que se dedican.

Este proyecto se ejecuta a través de llamadas telefónicas salientes con marcador automático que permite verificar los usuarios reales de la base de datos comercial.

8. Servicios FAST BOY – EVO – ANDI TEMA CON REDATOS

El año pasado el servicio de ventas de los productos EVO, FAST BOY y ANDI fue tercerizado con la empresa REDATOS, pero a partir del mes de abril del 2007 el Contact Center de ANDINATEL S. A., volvió a absorber todo este tráfico, atendiendo el servicio de manera ágil y sin costo adicional para la empresa.

9. Gestiones Outbound

Plan de Gestión de Cobro

Este plan tiene como estrategia la recuperación de cartera vencida a través de la unidad de Postventa, como apoyo principal a la gestión de la Gerencia de Aseguramiento de Ingresos, evitando el retiró o vacanteo de líneas telefónicas.

Como parte de este plan se implementó la Opción de Cobranzas dentro del árbol del 100 (100 opción 7), a fin de dar a conocer al cliente el estado de su línea y formas de pago.

Débito Bancario

Consiste en una campaña mediante la cual la unidad de Postventas del Contact Center, contacta a los clientes a quienes no se les pudo realizar los debitos de sus cuentas bancarias o tarjetas de crédito, por distintos motivos.

Venta de Líneas Telefónicas y Puertos de Banda Ancha

En el año 2007 se mantuvo al Contact Center como canal de ventas de líneas telefónicas, y a partir de diciembre de este mismo año, se dio apoyo a la venta de puertos de banda ancha, llegando a ser uno de los principales canales de venta de este servicio.

10. Servicio 1800 FRAUDE

Andinatel S. A. inició la campaña antifraude creándose el servicio 1800 – FRAUDE, con dirección al Call Center de Gestiones Múltiples, para receptor las denuncias por robo de cable, el mismo que entró en operación desde el 18 de septiembre del 2006 y desde esa fecha, hasta el día de hoy se han receptado llamadas que han permitido detectar algunos atracos o robos de líneas por parte de gente mal intencionada.

11. Monitoreo y Calidad del Contact Center

En el área de Soporte y Monitoreo de la Gerencia de Contact Center, se gestionan varios proyectos y sobre todo la calidad de los diferentes servicios que brinda el Call Center, apoyándose en herramientas tecnológicas de monitoreo.

El objetivo es alcanzar la excelencia en la atención al cliente en los diferentes Call Center a través de la supervisión de los servicios que se prestan, incluyendo también los IVRs y las diferentes opciones del 100.

Para alcanzar estos objetivos el Contact center realiza monitoreos de la gestión de cada agente y presenta evaluaciones mensuales con la finalidad de mejorar la atención a clientes, preparando talleres de capacitación interna enfocados a las deficiencias de atención telefónica más comunes de los agentes.

Además el área de Soporte y Monitoreo durante todo el año 2007, ha trabajado en procesos de para asegurar la calidad en el servicio dentro de todo el Contact Center, con la finalidad de ser competitivos en el mercado.

12. Optimización del Transporte del Contact Center

El personal de los diversos turnos del Contact Center tiene el servicio de transporte que le permite llegar a su lugar de trabajo, así como a sus distintos hogares, es por ello que se realizó un análisis de unidades y rutas, con la finalidad de optimizar el servicio para el personal que hace uso del mismo, así como también los gastos generados para ANDINATEL S. A.

13. Generación de Guía de Información Internacional

El área de Tramitación de Llamadas Internacionales por Operadora, ha generado y sigue generando la guía de información telefónica internacional, con la finalidad de contar con esta información internamente, sin necesidad de hacer uso de los carriers internacionales para obtenerla, esto representa agilidad en la gestión y sobre todo disminución de costos por interconexión.

Por otro lado esta guía telefónica internacional permitirá a futuro brindar este servicio para cualquier usuario a través del Call center.

14. Proyecto de Optimización del Recurso Humano

Este proyecto estuvo enfocado a realizar varias actividades destinadas a lograr mayor desempeño, eficacia y eficiencia en el recurso humano. Estas actividades están apalancadas en herramientas tecnológicas.

15. Automatización del Detalle de Factura

El detalle de factura se lo ha venido ofreciendo a los clientes de Andinatel S.A., a través del 100 opción 5 y dicha información se daba por operadora. Con la finalidad de optimizar recursos, se implementó este servicio de manera automática a través de un IVR, esto ha permitido la atención de un mayor número de llamadas por este servicio y la liberación de agentes, que se han utilizado en la atención de otros servicios.

16. Indicadores de Calidad y Productividad Reportados a SUPTEL

En el siguiente cuadro se muestra los indicadores de calidad y productividad del año 2007 que el Contact Center reportó a la Suptel, datos que han sido extraídos del Sistema SAAD – Índices de Calidad.

Primer Semestre 2007

Fecha Medición	Demora [seg]	Mayer 15 seg. [%]	Observaciones
06/2007	8.6	17.9%	
▶ 104	8.4	15.5%	
▶ 116	7.5	18.2%	
▶ 132	9.7	19.9%	
05/2007	9.8	21.0%	
▶ 104	10.3	20.5%	
▶ 116	5.5	14.0%	
▶ 132	13.5	28.6%	
04/2007	8.2	16.2%	
▶ 104	11.1	22.3%	
▶ 116	4.9	12.4%	
▶ 132	8.5	13.9%	
03/2007	8.5	14.6%	
▶ 104	7.3	11.3%	
▶ 116	4.1	10.2%	
▶ 132	14.0	22.4%	
02/2007	9.2	15.8%	
▶ 104	7.6	11.9%	
▶ 116	4.1	10.5%	
▶ 132	15.9	24.9%	
01/2007	13.1	21.3%	
▶ 104	8.2	13.1%	
▶ 116	7.0	17.4%	
▶ 132	23.8	33.4%	

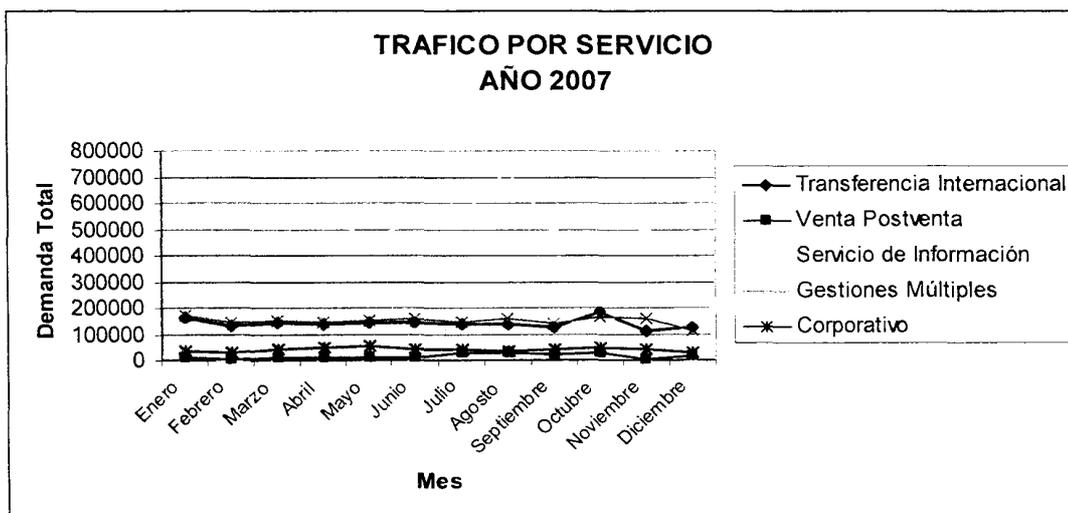
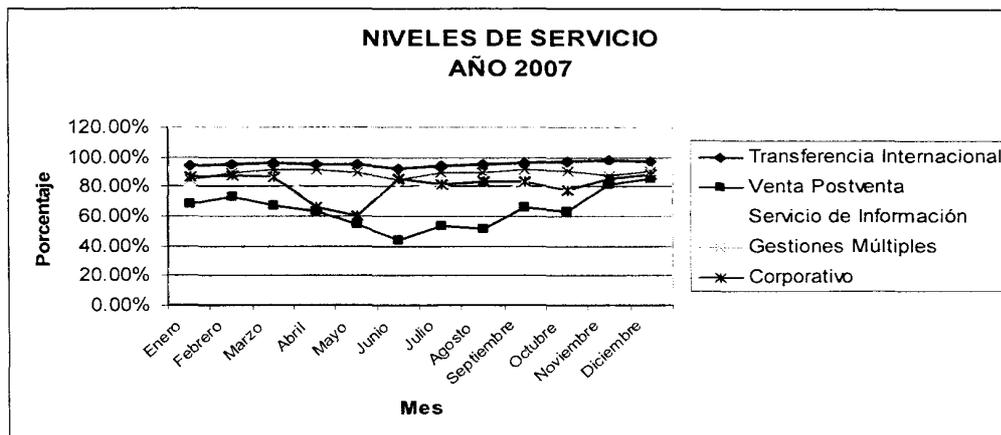
Segundo Semestre 2007

Fecha Medición	Demora [seg]	Mayer 15 seg. [%]	Observaciones
12/2007	8.7	16.6%	
▶ 104	10.4	19.9%	
▶ 116	4.0	10.3%	
▶ 132	10.7	18.1%	
11/2007	9.2	17.2%	
▶ 104	9.0	16.6%	
▶ 116	2.5	6.3%	
▶ 132	16.0	28.7%	
10/2007	7.6	14.7%	
▶ 104	7.7	13.3%	
▶ 116	3.5	9.1%	
▶ 132	11.7	21.7%	
09/2007	8.0	14.9%	
▶ 104	7.8	13.4%	
▶ 116	5.4	14.0%	
▶ 132	10.6	17.2%	
08/2007	9.1	18.8%	
▶ 104	9.9	19.8%	
▶ 116	4.7	11.7%	
▶ 132	12.5	24.8%	
07/2007	8.9	17.8%	
▶ 104	8.2	16.1%	
▶ 116	5.9	14.8%	
▶ 132	12.5	22.5%	

17. Índices de Tráfico y Nivel de Servicio

La gestión del Contact Center, se ha enmarcado en mantener los niveles de servicio en estándares de calidad y conforme a los indicadores definidos por la SUPTEL. Estas metas han sido controladas y en gran parte han mejorado a pesar de no contar con el equipamiento tecnológico adecuado y con el recurso humano suficiente.

Dentro de los resultados importantes que se reflejan con el desarrollo de los proyectos mencionados anteriormente se puede observar un aumento de los niveles de servicio para cada uno de los Call Centers.



18. Indicadores Financieros

Dentro de los resultados que reflejan los ingresos financieros generados por la Gerencia de Contact Center se encuentra los siguientes:

- Llamadas a Alegro PCS por Operadora
- Llamadas a Movistar por Operadora
- Llamadas a Porta por Operadora
- Llamadas Local por Operadora
- Llamadas Nacional por Operadora
- Llamadas Regional por Operadora
- Llamada Internacional Ecuador Directo
- Llamada Internacional por Operadora

Mes	Facturación
Enero	\$ 573,924.18
Febrero	\$ 507,751.74
Marzo	\$ 477,512.82
Abril	\$ 455,032.66
Mayo	\$ 499,194.94
Junio	\$ 467,062.55
Julio	\$ 467,479.93
Agosto	\$ 459,026.44
Septiembre	\$ 443,849.22
Octubre	\$ 439,753.59
Noviembre	\$ 440,411.21
Diciembre	\$ 427,490.40
TOTAL:	\$ 5'658,489.68

Además se cuentan también como ingresos los servicios facturados a las Gerencias de ANDINANET, Andinadatos y VIP, los cuales han sido formalizados a través de la firma de Acuerdos de Servicio SLAs y cuyos valores se detallan a continuación:

Mes	Facturación Servicios Andinadatos y ANDINANET
Enero	\$ 36,063.00
Febrero	\$ 32,866.75
Marzo	\$ 38,383.75
Abril	\$ 38,894.50
Mayo	\$ 39,036.00
Junio	\$ 34,537.50
Julio	\$ 33,892.75
Agosto	\$ 31,618.25
Septiembre	\$ 21,864.30
Octubre	\$ 23,118.99
Noviembre	\$ 19,777.36
Diciembre	\$ 19,270.02
TOTAL:	\$ 369,323.17

3.4.5. Clientes VIP

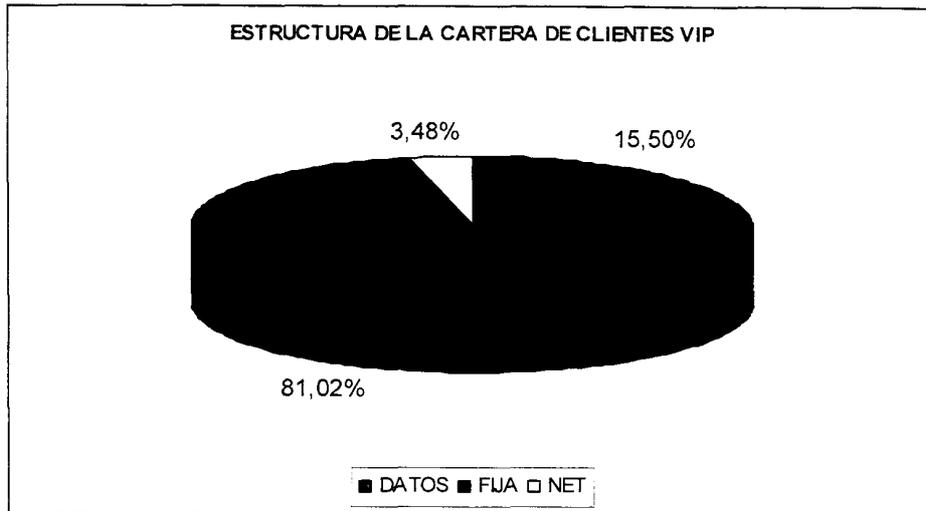
Cumplimiento de metas y objetivos

En el año 2007, la meta estratégica de la Gerencia de Clientes VIP fue fidelizar a clientes corporativos VIP, así como la maximización de la facturación generada por la mencionada cartera de clientes.

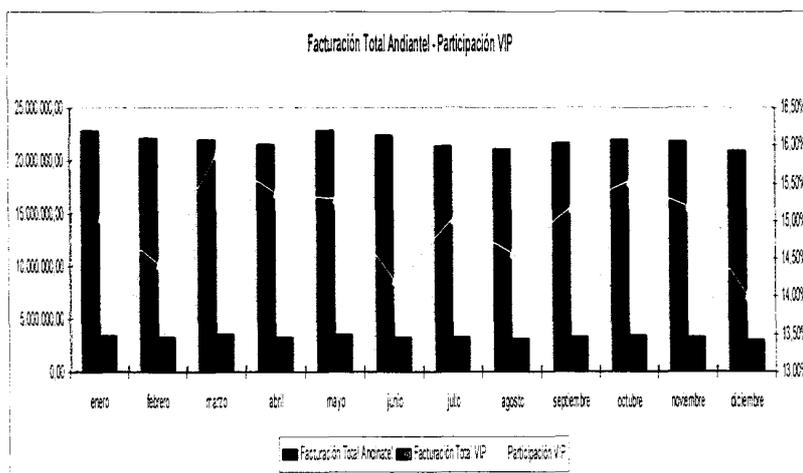
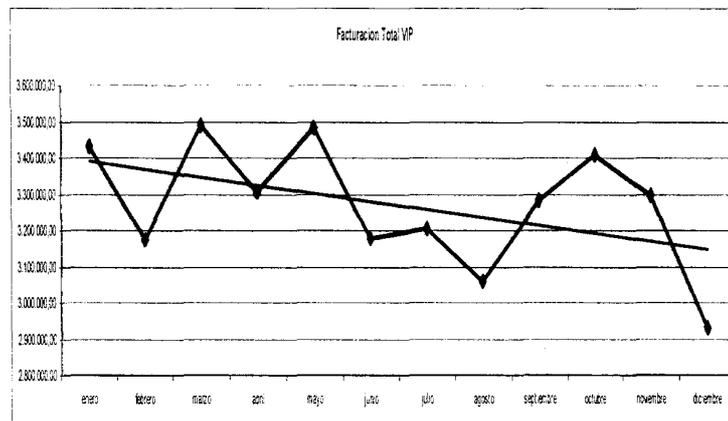
Análisis de los resultados obtenidos en el año 2007

Básicamente la facturación de la Gerencia de Clientes VIP se genera por la demanda de los siguientes servicios:

- Telefonía Fija
- Datos
- Net



Desarrollo del nivel de facturación



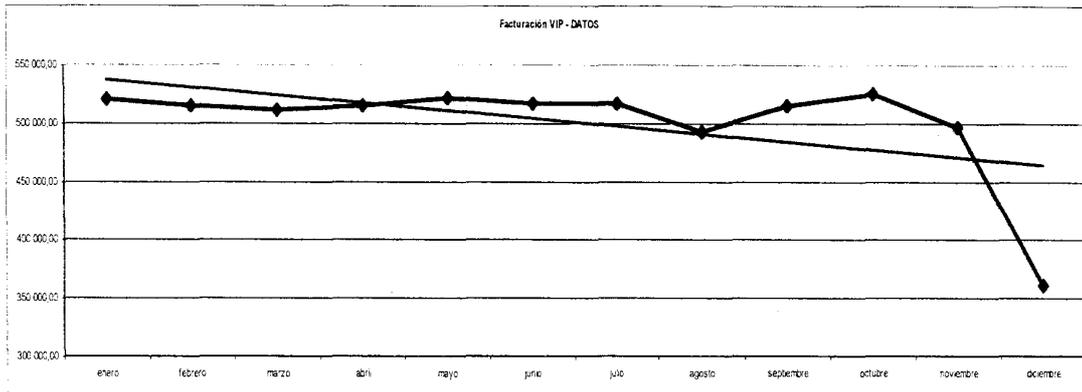
Durante el año 2007 la facturación de la Gerencia de Clientes VIP fue de USD 31.714.846, con un promedio mensual de USD 2.642.903

La facturación de ANDINATEL fue de USD 233.141.903 con un promedio mensual de USD 19.428.421

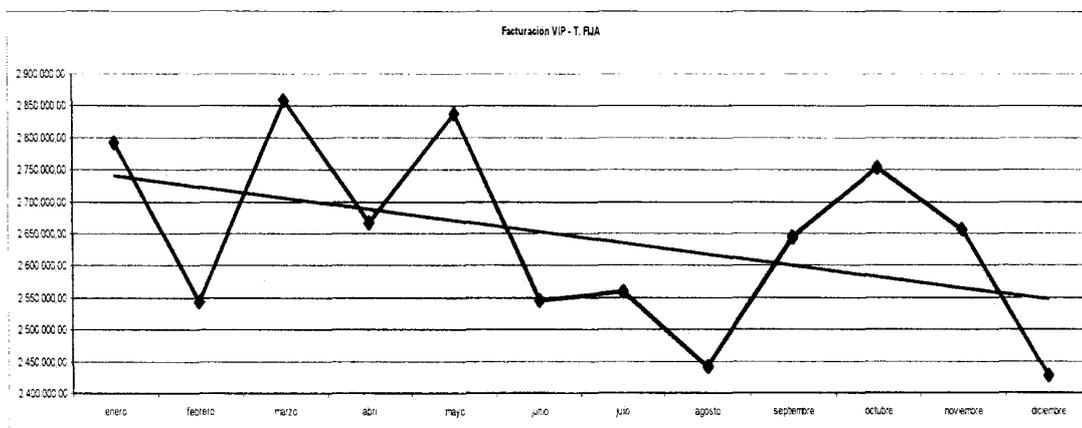
La facturación de la gerencia de Clientes tiene una participación promedio mensual en la facturación total de la empresa del 2007 de un 13.65%.

Mientras a lo largo del año, la facturación por el servicio de DATOS se mantiene estable y la correspondiente al servicio de INTERNET presenta un crecimiento, la tendencia a la baja en la facturación del año 2007 se explica, principalmente por la inestabilidad en la facturación por el servicio de telefonía fija, al ser el rubro con mayor participación en la facturación total de la cartera de clientes VIP.

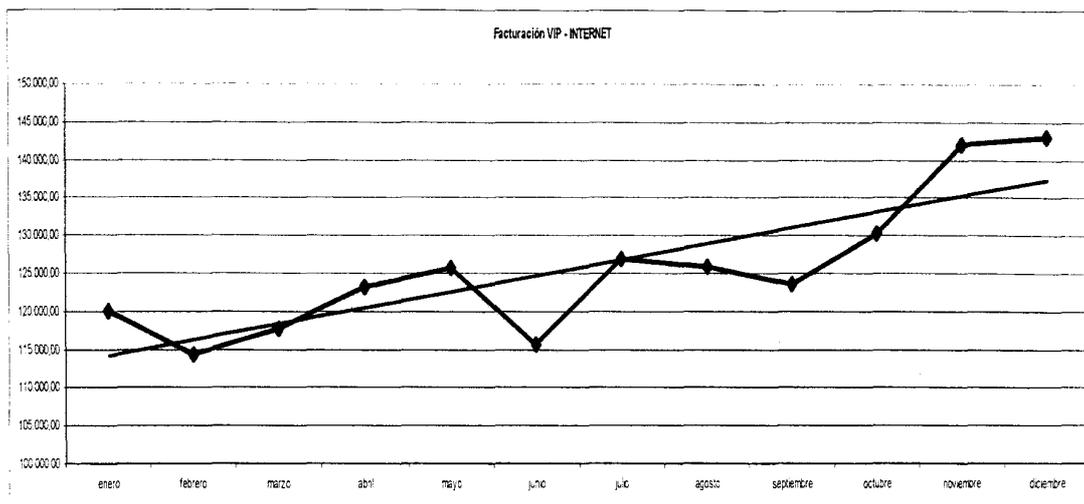
Lo anotado anteriormente se sustenta en los siguientes cuadros:



DATOS



TELEFONIA FIJA



INTERNET

ARPU – Clientes VIP

Para considerar el comportamiento de éste indicador se toma como base a los 1.535 clientes asignados a la Gerencia de Clientes VIP.

Considerando los valores de Facturación, el ARPU 2007 promedio anual por cliente fue de USD 25.554. Esto corresponde a un ARPU P MENSUAL de: USD 2.129.

Principales logros

Segmentación de la cartera de clientes VIP

Considerando la meta estatística de la gerencia de Clientes VIP, a inicios del año 2007 ANDINATEL S. A. manejaba una cartera de clientes VIP que incluía a más de 3000 clientes corporativos en donde no se había aplicado ningún criterio de segmentación.

Con una cartera de clientes tan extensa resultaba muy complicado alcanzar los objetivos de la gerencia.

En este sentido, a partir del mes de mayo se procedió a segmentar dicha cartera de clientes. En la actualidad la empresa cuenta con una cartera de clientes VIP que incluye a 1535 clientes corporativos.

Mantenimiento del nivel de facturación en datos y net

A pesar de la tendencia a la baja de la facturación de clientes VIP, el nivel de facturación del servicio de DATOS se mantuvo estable durante el año 2007, con excepción del mes de diciembre.

En lo referente al servicio de INTERNET se ha mantenido la dinámica al alza a lo largo del año en mención

Actividades relevantes

Con el afán de cumplir con la orientación estratégica de la gerencia de clientes VIP, se generaron los siguientes proyectos tanto en el área técnica como en la comercial, las mismas que se detalla a continuación:

PROYECTO	MONTO PROYECTADO ANUAL APROXIMADO
Red Interministerial	768.000
Red del Canal del Estado	204.000
Centro Comercial EL CONDADO	140.000
Mutualista PICHINCHA	245.000
BANCO MM JARAMILLO ARTEAGA	85.000
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL	200.000
GRANADOS OUTLET	100.000
UNIBANCO	120.000

Adicionalmente se generaron nuevos proyectos como:

- Implementación de Troncales SIP de telefonía.
- Implementación del servicio de Telefonía en la ciudad de Guayaquil.
- Desarrollo del servicio de Videoconferencia mediante la NGN
- Servicio 1800 Internacional

3.4.6. Mercado

Actividades relevantes realizadas

Actividades Realizadas en el año 2007:

Estudios de Mercado
Eventos y Ferias
Campaña Institucional
Otros

Estudio de Satisfacción al Cliente 2007, Reporte a SENATEL

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 14.1 del Contrato de Concesión de Servicios Finales y Portadores: *"El Concesionario está obligado a llevar los Servicios de Telefonía Local, Nacional e Internacional a los niveles de calidad que se indican en las metas contenidas en los Índices de Calidad del Servicio"*.

Dentro de estos índices se encuentra el de "Satisfacción de los Usuarios" que se mide a través de encuestas por tipo y usuario a nivel del área de cobertura de la empresa, para verificar su grado de satisfacción. La meta es anual, pero las encuestas se realizan mínimo cada seis meses.

Por otro lado, ANDINATEL S. A. ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continua para los servicios de Telefonía Fija, Internet y Datos, conforme con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

En el punto 8.2.1 del Manual de Gestión de la Calidad, referente a Medición Análisis y Mejora de la Satisfacción del Cliente, señala: "La Medición de la Satisfacción del Cliente, es el indicador que utiliza ANDINATEL S.A., como una medida de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de esta forma esta descrito en el **PROCESO GENERAL de ANDINATEL S.A.** del numeral 4.1 Requisitos Generales, de este manual.

- **Objetivos:** Medir la Percepción y Opinión de los Usuarios sobre los Servicios que presta ANDINATEL S. A.
- **Cumplimiento de Metas:** Para el año 2007 se planificó realizar dos mediciones, las cuales se realizaron en su totalidad y con un presupuesto menor al proyectado.

Los objetivos fueron, definir gustos, preferencias, percepción de marca, entre otros para cualificar la calidad de gestión.

- **Conclusiones:**

La Gerencia de Mercadeo se preocupa de la condensación, interpretación y difusión de los resultados de los estudios de acuerdo a las necesidades de las unidades de la empresa involucradas y del nivel corporativo de la organización, de tal manera que sean entendidos y comprendidos por todos. El Estudio de Satisfacción al Cliente no solamente debe ser una actividad obligada por el órgano regulador, sino que también debe apalancar los estudios periódicos de las unidades involucradas, de tal manera que se pueda profundizar y no solamente llegar al nivel perceptual, a fin de determinar las causas de esas percepciones y monitorearlas con los resultados propios de la gestión de las unidades.

Eventos y Ferias

Participación publicitaria en diferentes eventos como un medio de soporte a la parte comercial, de mercadeo, publicidad y promoción, a los diferentes productos y servicios existentes en ANDINATEL S. A., con el fin de mejorar el posicionamiento de marca ANDINATEL S. A. y sub-marcas. Posicionar creando una percepción en los clientes de dinamismo, desarrollo tecnológico y preocupación por nuestros clientes.

Se participó en:

- **Feria COMPU2007**

Andinatel participó en esta feria, promocionando sus productos y servicios a un mercado potencial de alrededor de 60.000 visitantes, se trabajó en la potencialización de la imagen de marca y sub marcas de la empresa.

- **Objeto:** Promocionar, impulsar y dar a conocer a los usuarios el alcance y el soporte tecnológico que tiene nuestra empresa en sus distintas áreas.
- **Valor de participación:** 100.000 espacio físico e implementación
- **Conclusiones:** Esta participación no cumplió con los objetivos propuestos por la baja promoción de la misma.

- **Evento de Brecha digital:**

ANDINATEL S. A. participó en este evento, promocionando su evolución tecnológica incluyendo a personas que visitan lugares públicos de Quito. Con una afluencia estimada de 15.000 visitantes, se trabajó en la inclusión de usuarios a la tecnología de la imagen de marca y fomentar el uso del Internet.

- **Objeto:** Eliminar la brecha tecnológica que existe en la población, educar e instruir a este grupo poblacional con el uso de tecnología y posicionar a Andinatel S. A. como una empresa que dentro de su marco social comprende la importancia de que la población tenga acceso a la tecnología.
- **Valor de participación:** 25.000
- **Conclusiones:** Esta participación cumplió con los objetivos sociales propuestos pero no reportó beneficios económicos para la empresa; únicamente se obtuvo una presencia importante de marca en diferentes sectores de la ciudad.

Campaña Institucional

Con el objeto de reposicionar la imagen de marca y nuevos productos a lanzarse en el último trimestre del año 2007, la Presidencia Ejecutiva de esa fecha, mediante resolución de adjudicación de 27 de septiembre del 2007, asignó la campaña a la agencia de publicidad Mediterráneo S. A.

- **Objetivos:** Generar expectativa de los cambios que se vienen en el marco de las nuevas políticas y planes de la actual administración. Fortalecer institucionalmente a Andinatel S. A. Promocionar los valores de Andinatel S. A.: Transparencia, honestidad, eficiencia y visión de futuro.
- **Cumplimiento de Metas:** La campaña se produjo en un lapso de 30 días alcanzando un 100% de cumplimiento en medios. (Radio, prensa y televisión). Sin embargo, no representó un aporte importante para Andinatel S. A.
- **Valor de participación:** 100.000 USD
- **Conclusiones:**
 - La participación en diferentes eventos, permitió generar un mayor posicionamiento de marca y promocionar los diferentes productos de la empresa.

Otros

Con la finalidad de cumplir con los organismos de control y con su compromiso social, Andinatel S.A. participó en prensa escrita dando a conocer a los clientes a nivel nacional, diferentes aspectos que son relevantes.

Por otra parte se realizó pagos pendientes que tuvieron lugar en el año 2006 y que por realizarse al final del período no pudieron ser tomadas en cuenta para el cierre de ese año.

- **Objetivos:** Comunicar a los clientes de Andinatel S.A. los números prevacantes y suspensiones de servicio que realice la empresa. Comunicar a proveedores las convocatorias a concursos, registros, etc.
- **Cumplimiento de Metas:** La participación en medios se la realizó durante todo el año alcanzando un 100% de cumplimiento en prensa.
- **Valor de participación:** 234.000 USD
- **Conclusiones:**
 - La participación en diferentes eventos, permitió generar un mayor posicionamiento de marca y dar a conocer sobre factores relevantes de la empresa a sus clientes.
 - Se consiguió dar a conocer a los usuarios de Andinatel S.A. el apoyo y nuestro compromiso de trabajo.
 - A pesar de no haber tenido una amplia exposición de marca en medios de comunicación, si se ha logrado mantener la presencia en prensa con los diferentes comunicados que se realizaron semanalmente.
 - se adjunta el informe detallado de la inversión realizada durante el año 2007.

Detalle de inversión 2007

campaña	Referencia	Total
ANDI	Animales en peligro de extinción	4000
	Microinformativos Radiales	1702,5
	(en blanco)	14,25
Total ANDI		5716,75
COMUNICADOS	# Prevacantes	109394,44
	Adquisición cable Multipar CC/08/2007	6990,2
	ANDINACABLE	1837,13

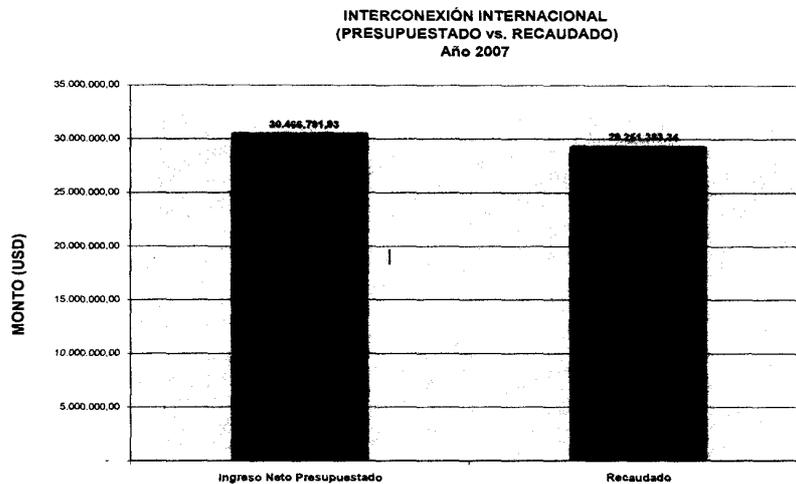
	Buró de Información crediticia	999,68
	Cambio de número	165
	Comité de Contratación de Seguros	2928
	Condolencias	478,71
	Convocatoria CA/02/2007	6390,54
	Contratación de programa de seguros	4056
	Contratación prog. Seguros	11694
	Convocatoria	10988,4
	Convocatoria Comité de Contratación de Seguros	2376
	Ecuador en Perspectiva	3150
	Guía Telefónica	5040
	Insubsistencia Contratación prog. Seguros	4503
	Invitación Proveedores Servicios Publicitarios	4560
	Jubilados	842,18
	Llame al 150	12213,5
	Mantenimiento Técnico	1052,72
	Proveedores de Servicios	1403,62
	Provincialización de Orellana	220
	Registro y Calificación de Proveedores	10830,3
	Requerimiento de Profesionales	4915,35
	Requisición	1353,52
	SMS 150	10042,04
	Susp. Servicio	10153,08
	Suspensión de servicio	362,7
	Traslado ANDINANET	1323
	Utilización de ductos o pozos	1965,08
Total COMUNICADOS		232228,19
Estudios de Mercado	Estudio de Satisfacción (en blanco)	19368 21834,36
Total Estudios de Mercado		41202,36
Estudios de Mercado	Locutorios	34702,5
Total Estudios de Mercado		34702,5
Eventos y Ferias	Aniversario Conservatorio de Música Franz Liszt Brecha Digital Brecha Digital 3 Ecuador en Perspectiva Fundación de Ibarra Libro "Expresiones del Cuerpo"	3990 9963,85 4704,1 157,5 612 3150
Total Eventos y Ferias		22577,45
EXPRESSALO	Hecho en Ecuador (en blanco)	15890 2864,92
Total EXPRESSALO		18754,92
FORMAS DE PAGO	Suplemento de Aniversario Diario La Hora	1275
Total FORMAS DE PAGO		1275
Institucional	100 Nacimientos Franciscanos Banner diario la Hora Blog de la radio Brecha Digital 2 Brecha Digital 4 Campeonato Sub40 Cantonización Sto. Domingo Compu 2007 Cuña Institucional (20) Día Mundial de las Telecomunicaciones	3405 9080 1589 2585 350 281,36 163,2 29911,5 600 1100

USD 0.1131 a USD 0.0887, y de USD 0.1131 a USD 0.0847, respectivamente, con fecha octubre 2007.

- Se firmaron un Acta de Liquidación por el período 30 de julio 2005 – noviembre de 2007 y un Acuerdo de Tránsito Nacional con Otecel, con el objetivo de regularizar este tipo de tráfico.
- Se realizaron gestiones para lograr la reducción de tarifas de interconexión con ETAPA y en otros casos se acataron Disposiciones del Regulador en este mismo sentido (reducción de tarifas de interconexión).
- Se han atendido todas las peticiones formales de interconexión con la venia de la SENATEL.

Recuperación de cartera por Interconexión Internacional

Hasta la fecha de elaboración de este informe, se espera recaudar por concepto de tráfico internacional neto (entrante menos saliente) un valor de USD 30.466.791,93 por el año 2007, de los cuales se han recolectado USD 29,251,383.34, que representan el 96% del total en este período, como se aprecia en el siguiente gráfico:

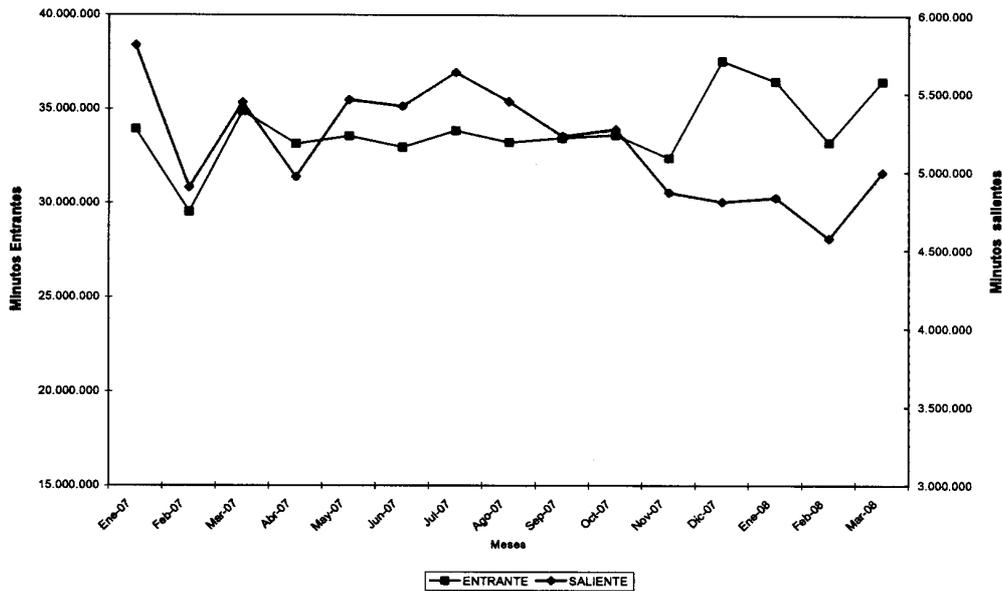


* **Nota:** Los datos presentados en este apartado no son definitivos, puesto que están sujetos a ajustes por el ingreso rezagado de cuentas de tráfico entrante reales (enviadas por los carriers) y por la entrada en vigencia rezagada de los Acuerdos 2007. De todas maneras, los ajustes mencionados serán marginales y no se traducirán en cambios relevantes que afecten significativamente este análisis.

Evolución del tráfico

Como se evidencia en la curva de tráfico internacional entrante del gráfico a continuación, ésta ha tenido un importante repunte desde el mes de noviembre del 2007; si comparamos el primer trimestre 2007 con el mismo período del 2008, podemos observar un incremento mensual promedio de 2,603,807 minutos. Esto denota la injerencia directa que tuvo la implementación de la Política de Tasas 2007, mencionada anteriormente; cabe recalcar que la Gerencia de Interconexión influye directamente sobre el tráfico internacional entrante, a través de las Políticas de Tasas; no así sobre el tráfico internacional saliente, que depende de la demanda interna y de condiciones de oferta, las que obedecen en mayor medida a la gestión de otras instancias dentro de la empresa.

Tráfico Internacional Entrante y Saliente
2007 - IQ 2008



3.4.8. Regulación

Cumplimiento metas y objetivos

- Coordinar con las diferentes unidades de la empresa la administración de los títulos habilitantes.
- Atender los requerimientos de los organismos de regulación y control.
- Atender los requerimientos de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
- Análisis Normativo.
- Actuar como unidad asesora de la alta dirección de la empresa en el aspecto regulatorio (técnico, legal y económico) sobre la administración de las licencias.
- Asesoría regulatoria en general al interior de la empresa.
- Participar en los principales foros internacionales sobre el desarrollo de las telecomunicaciones.

Principales logros

- Audio y video por suscripción

El 9 de mayo del 2007, el Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión CONARTEL, otorgó la autorización legal a favor de ANDINATEL S.A. para la instalación, operación y explotación de sistemas de audio y video, por suscripción, para servir a las ciudades de Tulcán, Latacunga, Riobamba, Esmeraldas, Ibarra, Quito, Santo Domingo de los Colorados y Ambato. Este logro alcanzado por ANDINATEL S.A., le permite satisfacer la demanda de servicios de video a sus clientes. A continuación las fechas de suscripción de los CONTRATOS DE AUTORIZACION PARA LA EXPLOTACION DE SERVICIOS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION, otorgados por CONARTEL a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones a favor de ANDINATEL S.A.

CIUDAD	FECHA DE SUSCRIPCION
Ambato	27 de Septiembre de 2007
Tulcán	28 de Septiembre de 2007
Latacunga	28 de Septiembre de 2007
Santo Domingo de los Colorados	8 de Noviembre de 2007
Ibarra	8 de Noviembre de 2007
Riobamba	8 de Noviembre de 2007
Quito	9 de Noviembre de 2007
Esmeraldas	7 de Enero de 2008

Cuadro 2.1.- Fechas de suscripción de los CONTRATOS DE AUTORIZACION PARA LA EXPLOTACION DE SERVICIOS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION

La empresa cuenta con los títulos habilitantes necesario para ofrecer triple play, lo cual es una exigencia en el mercado de telecomunicaciones en general y particularmente para evitar para evitar el churn de clientes y expandir el servicio de telefonía fija.

- Se realiza la solicitud y demás gestiones para conseguir la derogatoria del Art. 19 del Reglamento de Telefonía Fija Local, el 20 de diciembre de 2007, en el R.O. No. 236 se publica la derogatoria de dicho artículo.

De esta manera se ha conseguido que la empresa cuente con una herramienta que le permita un manejo de su estructura tarifaria flexible frente a la competencia, discriminando el precio de las llamadas que se realizan en la red de Andinatel de las que terminan en otras redes.

- Actividades y gestiones en coordinación con la Gerencia de Interconexión para adoptar un modelo de interconexión basado en cargos, para lo que se gestionó ante SENATEL que se realice la valoración de las redes de las empresas prestadoras de servicios finales. Actualmente existen parámetros que permiten manejar un modelo de cargos, lo que ha permitido salir de los BILL&KEEPS acordados en el pasado.
- Regularización de los contratos de servicios internacionales con MCI INTERNACIONAL, AT&T, TELEGLOBE, TELECOM ITALIA y COMMUNICATIONS GLOBAL NETWORK SERVICES.

Permitió ingresos a la empresa por 2.5 millones de dólares.

- En coordinación con la Gerencia de Interconexión se procedió a regularizar la prestación de servicios de tránsito con la empresa OTECEL S.A. y a liquidación de tránsito, lo que generó y continuará generando ingresos para ANDINATEL S.A.
- En coordinación con la Gerencia de Interconexión se procedió a firmar un Acta de liquidación de tránsito y servicios internacionales, con al empresa CONECEL S.A. lo que genera ingresos para ANDINATEL S.A.
- En coordinación con la Gerencia de Interconexión se procedió a la instrumentación del Convenio de Pago, mediante el que la empresa GLOBALSTAR acepta expresamente la deuda de USD 247.060,50 y se compromete a su cancelación.
- FRECUENCIAS: Se ha trabajado en conjunto con la Vicepresidencia de Operaciones.
 - Se ha logrado la aprobación de 310 frecuencias, se está tramitando el pago correspondiente para la firma del Contrato.
 - Aprobación ad-referendum de la Concesión de frecuencias satelitales, se encuentra en la etapa final.

- Se está en la etapa final de liquidación por uso de frecuencias, se realizaron gestiones que permitieron una rebaja al afectarlas al servicio de telefonía fija, pues inicialmente se las catalogó para uso de servicios de datos, que son 10 veces más costosas.
- Hasta la presente fecha se ha conseguido mantener en suspenso la implementación de la tercera fase del Plan Técnico de Numeración, que implica ingentes egresos para la empresa.
- Se realizaron gestiones ante la SENATEL para que se realice una nueva consulta a la procuraduría sobre la imputación del Fondo Rural Marginal al FODETEL, de tal manera que se deje sin efecto los pronunciamientos anteriores que negaban rotundamente dicha imputación y lo que es más establecían que se debía cumplir con los dos Fondos. El procurador emitió un nuevo pronunciamiento que impide que la SENATEL obligue a ANDINATEL a cumplir con una doble carga, lo que genera un ahorro para ANDINATEL S.A. de aproximadamente USD 14'000.000,00.
- Gestión para la aprobación del Proyecto Técnico que permitirá el uso de la Concesión de la Banda WLL y la ampliación de cobertura de Andinatel S.A.
- Suscripción del Convenio con SENATEL para dotar de Internet a Escuelas públicas y organismos sin fines de lucro, mediante la implementación de Proyectos a cargo del Fondo Rural Marginal.
- TELEFONÍA FIJA CON ACCESO INALÁMBRICO, se gestionó para eliminar las barreras que impiden a Telecsa utilizar su banda para proporcionar servicios portadores, de tal forma que el miércoles 14 de Mayo del 2008, se publica la RESOLUCION No. 165-04-CONATEL-2008 en el suplemento del R.O. No. 336, que contiene el Plan de Frecuencias e incluye cambios en las ECU que permiten a Telecsa el uso de su Banda para servicios convergentes. No existe a la fecha impedimento regulatorio para que ANDINATEL se sirva de la infraestructura de Telecsa para acceder a sitios en los que carece de ella.
- Se brindó soporte regulatorio en el juicio arbitral 010 llevado por el doctor Edgar Terán, que culminó con una sentencia favorable a los intereses de la empresa, que conmina al pago por parte de la SENATEL de más de UN MILLON de dólares y que también por el momento a evitado la imposición de sanciones por parte de la SUPTEL sobre el cumplimiento de las recategorizaciones establecidas en al Res. 456.
- Se ha realizado una eficiente defensa ante los procesos iniciados por la SUPTEL por supuestos incumplimientos.
- Manejo magnético de documentos y casos de la gerencia y organización del archivo físico.
- ANTIFRAUDE, en coordinación con la Unidad Antifraude se realizaron las gestiones y reclamos por cursar tráfico no autorizado contra las empresas LINKOTEL S.A. y GLOBALTEL S.A.
- NEGOCIACIÓN DE METAS DE EXPANSIÓN E INDICES DE CALIDAD 2007.- Se participó en las negociaciones con la SENATEL, con el soporte de la Vicepresidencia de Planificación Corporativa y Operaciones. Se logró que no se imponga nada más sobre la propuesta inicial de la empresa.
- METAS DE EXPANSIÓN E INDICES DE CALIDAD 2006.- Gestión ante el CONATEL encaminada a que se evalúe el cumplimiento de obligaciones de conformidad con la propuesta presentada por ANDINATEL S.A. en el 2005, debido a que no hubo pronunciamiento del organismo de control en el término previsto del contrato. Se consiguió que se cumpla con esta obligación evitando reincidir en las sanciones impuestas en el año 2006, por incumpliendo del 2005. (más de USD 170.000,00).

En coordinación con la Gerencia de Interconexión se procedió a regularizar la prestación de servicios internacionales con la empresa OTECEL S.A. y a liquidación de tránsito, lo que generó y continuará generando ingresos para ANDINATEL.

Diamante Satelital

Asesoría a la Presidencia Ejecutiva ante la pretensión de la empresa Diamante Satelital de ejecutar el contrato celebrado en el 2005, con memoria histórica del área, permitió detectar la existencia de novedades en el Registro realizado por la SENATEL de dicho contrato, por lo que se están realizando las gestiones correspondientes para enmendar tal situación procediendo a la baja de dicha inscripción del Registro Público.

Codificación y Revisión del Contrato de Concesión

Participación en las reuniones convocadas por la SENATEL, en las que se ha solicitado que se elimine en la codificación el pago por concepto de derechos de concesión por servicios portadores, equivalente al 6% de los ingresos brutos por dicho servicio.

Pago Concesión Portadores

Respecto del tema mencionado en el literal anterior se ha argumentado y realizado el reclamo correspondiente ante la SENATEL, para que se devuelva la suma de más de dos millones de dólares, por pago en exceso por éste concepto. Al no haber conseguido dicho reconocimiento por parte del organismo en mención se tiene lista la demanda arbitral y documentos respectivos, para cuando la alta administración opte por esta vía.

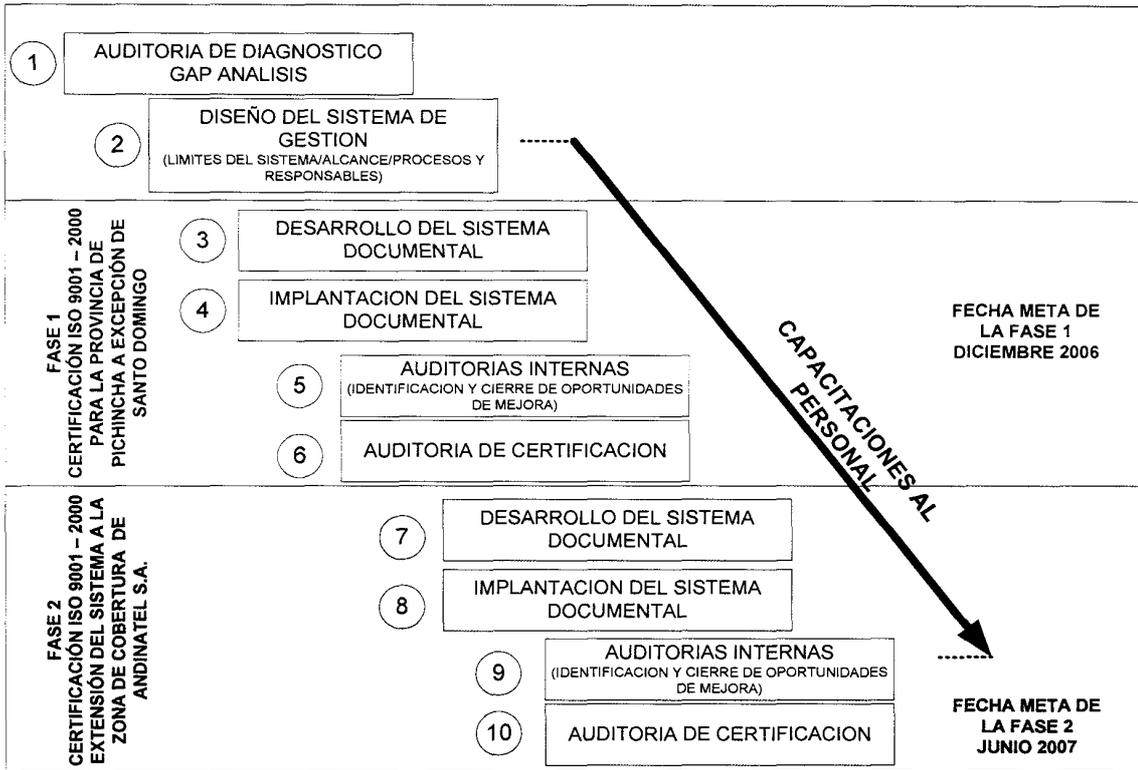
Frecuencias

En coordinación con la Vicepresidencia de Operaciones se ha iniciado procesos de obtención de la autorización de frecuencias para la Red Oriente y 86 Centrales Rurales.

Proyectos Fodetel

Se trabaja en la suscripción del convenio a suscribirse con la SENATEL de entrega gratuita de 4 hilos de fibra óptica de la OCP y 200 Megas de capacidad en el cable submarino de TWIS para implementación de proyectos sociales.

EJECUCIÓN DE CUMPLIMIENTO IMPLANTACIÓN DE ISO 9001-2000

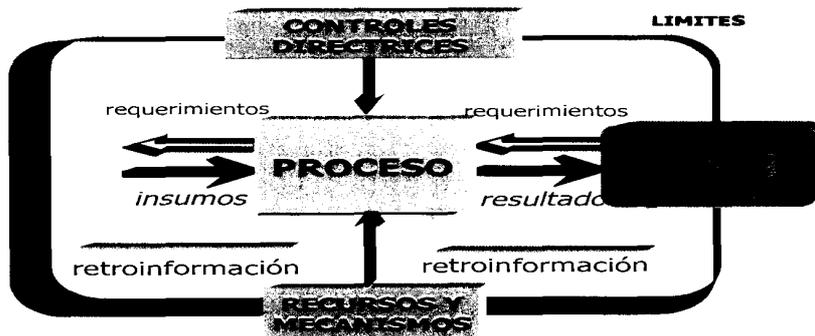


Procesos

OBJETIVO:

Realizar el Diseño y Levantamiento de los Flujogramas de los procesos de toda la organización de manera que sean actualizados los existentes y definidos los nuevos procesos.

El levantamiento de Flujogramas lo realizamos tomando en cuenta las directrices presentadas en el siguiente gráfico:



EJECUCIÓN 2007:

Se realizó el levantamiento de Flujogramas en las distintas Vicepresidencias en sus respectivas Gerencias de acuerdo al siguiente cuadro:

VPNEG	En espera de implantación de nueva estructura
VPOPE	En espera de implantación de nueva estructura
VPDEO	✓
VPSIS	✓
VPPCO	✓
VPJUR	✓
VPFIN	✓

Análisis de Capacidad, Dimensionamientos

OBJETIVO:

Realizar los Dimensionamientos solicitados por las áreas requirentes de manera que se establezca si es necesario o no la contratación de nuevo personas.

Realizar el Análisis de Capacidad de cada una de las Vicepresidencias y sus áreas con el fin de establecer el Head Count para corregir o mejorar los posibles des-balances de personal existentes en la organización.

EJECUCIÓN 2007:

Los dimensionamientos atendidos durante el 2007 son los siguientes:

DIMENSIONAMIENTOS GERENCIA DE CALIDAD Y SEGURIDAD INDUSTRIAL 2007

Fecha	Area Solicitante	VP	Area Requiriente	Departamento	Nº de creaciones	Estado	OFICIO
18/01/2007	Gerencia de Talento Humano	VP TFI	Gerencia de Postventa		1	ENTREGADO	GCP-016-2007
26/01/2006	Gerencia de Talento Humano	VP TFI	Gerencia Napo-Orellana	Cabinas El Coca	1	ENTREGADO	GCP-025-2007
13/03/2007	Gerencia de Com e Imagen	VPDEO			1	ENTREGADO	GCP-044-2007
22/03/2007	VPTFI	VPTFI	Gerencia de Bolivar	Area Técnica	1	ENTREGADO	
22/03/2007	VPTFI	VPTFI	Gerencia de Tungurahua	Operaciones	6	ENTREGADO	GCP-071-2007
30/03/2007	VP TFI	VP TFI	Gerencia Provincias	Napo	1	ENTREGADO	GCP-059-2007
30/03/2007	VP TFI	VP TFI	Gerencia Provincias	Orellana	0	ENTREGADO	GCP-060-2007
10/04/2007	Gerencia de Talento Humano	VP FIN	Gerencia de Aseguramiento de Ingresos	Cartera	0	ENTREGADO	GCP-068-2007
09/04/2007	VP FIN	VPPIN	Gerencia Administrativa	Delegado Adm Monjas	0	ENTREGADO	GCP-066-2007
09/04/2007	VP SIS	VP SIS	Gerencia Control Informático	Control de Calidad y Doc. Tec.	0	ENTREGADO	GCP-064-207
09/04/2007	VP SIS	VP SIS	Gerencia Control Informático	Seguridad Informática	0	ENTREGADO	GCP-066-2007
19/04/2007	VPTFI	VPTFI	Gerencia de Tungurahua	SAC Ambato	0	ENTREGADO	
24/04/2007	Gerencia de Provincias	VP TFI	Gerencia Provincias	Gerencia de Pastaza	0	ENTREGADO	GCP-076-2007
24/04/2007	Gerencia de Provincias	VP TFI	Gerencia Provincias	Responsable Admin-Fin	0	ENTREGADO	GCP-077-2007
03/05/2007	Gerencia de Talento Humano	VP JUR	Gerencia de Regulación		1	ENTREGADO	
10/09/2007	Gerencia de Talento Humano	VPNEG	Gerencia de Call Center		41	ENTREGADO	
03/10/2007	VPNEG	VPNEG	Proyecto 40 000 puertos	Accesos Banda Ancha (Técnicos Instalación)	25	ENTREGADO	QHSE-44-2007
				Accesos Banda Ancha (Técnicos Puentes y cruzadas)	6	ENTREGADO	QHSE-44-2007
				Andinonet (Ventas Home)	4	ENTREGADO	QHSE-05-2007
				Andinonet (Ventas Corporativas)	2	ENTREGADO	VPDEO-QHSE-025-2008
				Andinonet(SAC)	2	ENTREGADO	VPDEO-QHSE-025-2008
				Andinonet (Soporte Técnico Banda)	4	ENTREGADO	VPDEO-QHSE-025-2008
				Andinadatos(Ventas Corporativas)	2	ENTREGADO	VPDEO-QHSE-025-2008
				Andinadatos(Instalación y		ENTREGADO	VPDEO-QHSE-025-2008
				Back Office (Unificado Net y Datos)	8	ENTREGADO	VPDEO-QHSE-025-2008
28/11/2007	VPDEO	VPSIS	VPSIS	Gerencia de Control Informatico	0	ENTREGADO	VPDEO/QHSE/197/2007
17/10/2007	VPPIN	VPOPE	VP DE FINANZAS	Bodegas	1	ENTREGADO	QHSE/119/2007
30/11/2007	VPNEG	VPNEG	Gerencia de Clientes VIP	Gerencia de Clientes VIP	0	ENTREGADO	QHSE/196/2007
18/12/2007	VPNEG-GPROV	VPNEG	Gerencia de Provincias	Gerencia de Provincias	0	ENTREGADO	VPDEO-QHSE-218-2007

Los Análisis de Capacidad se realizaron a las siguientes Vicepresidencias con sus respectivas áreas:

VPNEG	En espera de implantación de nueva estructura
VPOPE	En espera de implantación de nueva estructura
VPDEO	
VPSIS	
VPPCO	
VPJUR	
VPPIN	

Estructura Organizacional

OBJETIVO:

Diseñar e implantar la estructura aprobada por Presidencia Ejecutiva, con delineamientos de procesos y procedimientos.

EJECUCIÓN 2007:

Las Estructuras diseñadas, aprobadas e implantadas son las siguientes:

VPNEG	REVISIÓN TOTAL APROBADA POR PEJ
VPOPE	REVISIÓN PARCIAL, CAMBIO DE NOMBRE DE LA GERENCIA DE TRANSMISIÓN
VPDEO	REVISIÓN TOTAL APROBADA POR PEJ, IMPLANTADA
VPSIS	REVISIÓN PARCIAL FUSIÓN DE RESPONSABILIDADES, IMPLANTADA
VPPCO	REVISIÓN PARCIAL EN PROCESO
VPJUR	REVISIÓN PARCIAL, IMPLANTADA
VPFIN	REVISIÓN PARCIAL, IMPLANTADA

Indicadores Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

OBJETIVO:

Elaborar un reporte mensual de indicadores referidos al Talento Humano

EJECUCIÓN 2007:

Se ejecutaron los reportes mensuales desde Enero 2007 a Diciembre 2007

Indicadores Institucionales

OBJETIVO:

Reporte mensual de indicadores referidos a temas financieros, cliente, procesos internos y del talento humano.

EJECUCIÓN 2007:

Se ejecutaron los reportes mensuales desde Enero 2007 a Diciembre 2007

Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

Seguridad Industrial

OBJETIVO:

Realizar la gestión de los subprocesos inherentes a la Seguridad Industrial en la organización trabajando sobre una planificación delineada por la Gerencia de Calidad y Seguridad Industrial con el fin de cumplir la base legal.

El esquema sobre el cual se está trabajando es el siguiente:



EJECUCIÓN 2007:

Se realizó la planificación de acuerdo a los pilares considerados por la Gerencia:

Plan Operativo Comunicacional y medios de registro de riesgos

- Realizar campaña interna de difusión en coordinación con la Jefatura de Comunicación de la GTH.
- Determinar un slogan y objetivos para Seguridad y Salud del Trabajo en Andinatel S.A.
- Identificar y difundir una Política de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.
- Proporcionar a los empleados medios de comunicación para el registro de riesgos en el trabajo.

Seguimiento a Comité y Subcomités

- El Comité y subcomités deberán cumplir con los formatos de reunión proporcionados por la GQHSE.
- Las actas revisadas por la GQHSE serán enviadas a los organismos pertinentes.
- Se analizará que se cumplan las especificaciones solicitadas por la GQHSE en cada uno de los comités.
- El analista de la GQHSE realizará el seguimiento respectivo a las actas generadas por el comité y subcomités realizados en toda la organización.
- Se realizarán las capacitaciones respectivas a los miembros de los distintos comités, para incrementar la efectividad y eficiencia del funcionamiento de los mismos.

3.5. GESTIÓN PROCESOS / OPERACIONES / SISTEMAS

3.5.1. Procesos

3.5.1.1. Calidad y Seguridad Industrial

Sistemas de Gestión

- Balanced Scorecard

OBJETIVO:

Implementar la herramienta de gestión que le permita a la organización monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos, garantizando creación de valor a los clientes, accionistas, manteniendo responsabilidad social.

El objetivo fundamental del BSC es el de que una organización cuente con una estructura lógica de objetivos prioritarios claramente identificados e interrelacionados, dotados de indicadores óptimos que faciliten su ejecución, seguimiento, control y toma de decisiones oportuna.

EJECUCIÓN 2007:

- Definición por parte de la Vicepresidencia Jurídica y Regulación la pertinencia o no de ejecutar el adendum con la empresa capital
- Ejecución del Plan de Contingencia BSC Andinatel 2007 (el BSC apoya al Sistema ISO 9001 en los puntos 5.4.1 y 8.4)
- Definición de metas e indicadores por Vicepresidencia y Gerencia
- Aprobación de metas e indicadores por Presidencia Ejecutiva

- ISO 9001:2000

OBJETIVO:

Implementar un sistema de Gestión de Calidad en ANDINATEL S.A., bajo la norma ISO 9001, a nivel nacional; manteniéndolo y mejorándolo elevando los niveles de calidad con los cuales ejecuta sus procesos la organización.

EJECUCIÓN 2007:

- Se alcanzó la certificación ISO 9001-2000 en Provincias basadas en las actividades descritas a continuación.
- Desarrollo del Sistema Documental en Provincias.
- Implantación del Sistema Documental.
- Auditorias Internas en Mayo y Noviembre.
- Auditoria de Certificación de Provincias Junio 2007.
- Auditoria de Seguimiento Externa Diciembre 2007.
- Las Auditorias Internas y Externas provocaron una serie de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Proyectos de Mejora.

*Plan Anual Capacitación de uso y entrega de EPP**

- Se realizará el traspaso de partida presupuestaria de EPP de la GQHSE a los distintos centros de costo; es decir cada área va a manejar su presupuesto y será la responsable de efectuar la compra y entrega de los EPP a sus colaboradores de acuerdo a los criterios técnicos generados por la GQHSE.
- Realizar un cronograma de capacitación en el uso de EPP en todas las áreas identificadas, para ser dado a conocer en toda la organización.(cruce riegos con edificios)
- Realizar las capacitaciones de acuerdo a las directrices del plan.

Plan Anual de Capacitación en riesgos

- Realizar los planes de capacitación en riesgos de toda la organización, enfocado a identificar mediante mapas de riesgos, los edificios y a cada grupo de trabajo de acuerdo al impacto en caso de registrarse un evento.
- Realizar la capacitación segmentada por tipo de criticidad a generar sobre cierto grupo de personas, de tal manera que todas las personas expuestas a cierto riesgo, tengan la misma competencia para enfrentar el riesgo, en cualquiera que sea su zona geográfica.
- Realizar el cronograma de ejecución del plan de capacitación que incluya simulacros.
- Comunicación a la organización.

Salud Ocupacional

OBJETIVO:

Realizar la gestión del subproceso de Salud Ocupacional en la organización trabajando sobre una planificación delineada por la Gerencia de Calidad y Seguridad Industrial con el fin de cumplir la base legal.

EJECUCIÓN 2007:

Se realizó la planificación de acuerdo a los pilares considerados por la Gerencia:

Plan de Evaluación Médica Ocupacional

- Realizar plan en conjunto con la Gerencia de Talento Humano para identificar la historia clínica de los nuevos colaboradores, tanto como de los colaboradores que dejan la empresa, para que se realicen exámenes pre-ocupacionales, y posteriormente ocupacionales.
- Se debe trabajar de manera muy relacionada con el servicio de salud curativa del seguro de Humana, para detectar frecuencia de enfermedades laborales.
- Se debe establecer como requisito de ingreso a la empresa los exámenes médicos ocupacionales.

3.5.1.2. Comunicación e Imagen Corporativa

A continuación se detalla la gestión anual de modo general, especificando los proyectos y actividades más relevantes agrupados en cinco campos de acción:

1. Campañas de Cultura Organizacional
2. Comunicación Interna
3. Imagen Corporativa
4. Soporte interdepartamental
5. Eventos institucionales

1. Campañas de Cultura Organizacional

OBJETIVO:

Desarrollar y ejecutar estrategias de modelamiento de la cultura organizacional que fortalezcan la identidad e imagen empresariales.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Se desarrollaron las siguientes campañas masivas en 2007:

- Campaña para Certificación ISO 9001 2000, en provincias (marzo-junio)
- Campaña Contra Robo de Cables (abril-mayo)
- Campeonato de servicio al cliente (Excelencia en el servicio). (Agosto-diciembre)
- Campaña motivacional interna atada a servicio al cliente y actitud (septiembre-noviembre)
- Soporte en nueva campaña institucional en medios (Nos complace Comunicarte, 100% ecuatoriana)
- Concurso mascota ANDINATEL S.A. (octubre- diciembre)

Cada campaña implica de modo general los siguientes pasos:

- Diseño y conceptualización de campaña, desarrollo de propuesta gráfica y editorial, producción de materiales.
- Activación y despliegue
- Seguimiento (medición Intranet)

2. Sistema de Comunicación Interna

OBJETIVO:

Generar la amplia difusión de los proyectos empresariales y filosofía corporativa compuesta por la Misión, Visión y Valores de ANDINATEL S.A.; logrando identificación, sentido de pertenencia y compromiso con la empresa y sus objetivos.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

- Implantación/mantenimiento de canales de comunicación:
- Lanzamiento, en septiembre, de nuevo Intranet etapa 1: renovación de imagen portal, re distribución de contenidos, sentido de navegabilidad nuevo, herramientas y páginas de sensibilización y cultura organizacional (nuestra gente, campeonato servicio al cliente, cumpleaños, incluye videos, animación, etc.)
- Implantación y difusión de carteleras virtuales atadas al Intranet; 26 carteleras desde septiembre.
- Buzón Corporativo Andinatel Informa (543 correos institucionales multimedia: audio, video, animación, etc.). Recurrente anual
- Circuito Interno de Video; TVANDINATEL, implantado en su primera etapa.

- Se habilitó circuito mediante intranet para revisión y consulta de material interno de video. Se implantó la emisión de programación pregrabada, institucional, en todas las multiagencias de Quito. (octubre)
- Difusión mediante boletines electrónicos, banners y breves en video.
- Soporte en realización de formatos, programas, multimedia y otros, recurrente anual.
- Diseño de banners animados para página WEB (formatos swf, publicados y en uso), recurrente.

3. Imagen Corporativa

OBJETIVO:

Asegurar la estandarización de la Imagen Visual Corporativa y Arquitectónica de ANDINATEL S.A., agregando valor a la marca y fortaleciendo la imagen e identidad empresarial.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

- Señalización: miembros del directorio; Secretaria General; VP Jurídica; Nodo Dos Hemisferios; Cabinas Plaza Doral; Droira; Gestión de Ventas Doral; nuevas oficinas VPDEO
- Rotulación: Andinanet; bodega Santa Lucia
- Enmarcado especial de Certificaciones ISO; medallas Bizz Award 2007 a Telecsa y Andinadatos
- Carnetización: seguro médico, identificaciones personal, contratistas, tarjetas visitantes.
- Aplicación de imagen corporativa en nuevas oficinas de la Gerencia de Asuntos Procesales; Andinadatos; Andinanet; carrys empresariales (propuesta presentada)
- Ajuste de textos en señalización de Gerencia de Compras; Talento Humano; Vicepresidencia de Negocios;
- Diseño, impresión y entrega de Manuales: Arquitectónico, de señalización y de rotulación.
- Diseño de artes: maletines y chalecos corporativos para ventas masivas; artes para portafiches de teléfonos públicos; fachadas agencia El Corazón; porta-vocativos empresariales; buzón de sugerencias y portafiches

4. Soporte Interdepartamental

OBJETIVO:

Dar soporte en conceptualización, diseño y diagramación de manuales, reglamentos, anuncios de prensa, material POP, ilustraciones, multimedia, etc. Aproximadamente 300 diseños y productos.

5. Eventos institucionales/coberturas

OBJETIVO:

Organizar, activar, y desarrollar eventos de alto impacto inter e intrainstitucional para presentación, lanzamiento y presentación de proyectos y resultados.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

- Organización de eventos para ejecutivos: reuniones de trabajo, presentación de ISO y BSC
- Día Mundial de las Telecomunicaciones, 17 de mayo de 2007
- Cobertura de ruedas de prensa: Fondo de Solidaridad, PEJ, VPJUR. Material utilizado para envío a medios y archivo a través de Unidad de Prensa.
- Cobertura de ruedas de prensa de PEJ:
 - Firma de convenio para proveer televisión por suscripción
 - Reducción de tarifas de interconexión
 - Plataforma tecnológica para elecciones
 - Firma de convenio de asistencia técnica con gobierno francés
- Cobertura de eventos de inclusión tecnológica:
 - Seminario de regulación de telecomunicaciones
 - Carpa tecnológica parque La Carolina
 - Carpa tecnológica parque La Raya
 - Carpa tecnológica Parque Inglés
 - Apertura Telecentro Tecnológico en Sangolquí
 - Plataforma tecnológica para elecciones
 - Inauguración central telefónica en SIMIATUG
 - Compu 2007
- Cobertura interinstitucional, agenda de Fondo de Solidaridad en El Coca. Incluye pietaje de tomas y entrega de material a asesores del Fondo.
- Cobertura sorteo de contratos de planta externa
- Grabaciones para video Andinacompras a proveedores y PEJ
- Cobertura condecoración a pabellón empresarial por parte de Confederación de Periodista Ecuatorianos.
- Cobertura de presentación servicio GSM en Presidencia de la República
- Cobertura presentación coro empresarial en Carondelet.
- Planificación logística y entrega general de presentes navideños a toda la Empresa

En todos los casos incluye productos finales para difusión interna o entrega de material

3.5.1.3. Legal / Jurídico

ESTUDIOS JURÍDICOS

Cumplimiento de metas y objetivos

- Consultoría, investigación jurídica y gestión relacionada con aspectos de diversa índole legal, no comprendidos dentro del ámbito de gestión de las demás Gerencias de la Vicepresidencia Jurídica, destacándose los aspectos relacionados con las ramas tributaria, societaria, administrativa, laboral y civil.
- Análisis y elaboración de proyectos de actos o contratos de diversa índole no regidos por el Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de ANDINATEL S.A. y, de formatos de contratos tipo de adhesión para todos los productos y servicios que comercializa ANDINATEL S.A. y,

constante actualización de los mismos de acuerdo a la normativa vigente y las políticas de la empresa.

- Elaboración de proyectos de normativa interna y proyectos de reformas y/o derogatorias a la normativa interna existente y, codificación de la normativa vigente.
- Análisis del ordenamiento jurídico ecuatoriano y de su incidencia en el giro del negocio.
- Todas las demás que le delegare el Vicepresidente Jurídico y que no se encuentren en el ámbito de gestión de las otras Gerencias pertenecientes a la Vicepresidencia Jurídica.

Principales logros

CRITERIOS JURÍDICOS	197
PROYECTOS DE REFORMAS A LEYES	3
PROYECTOS DE REFORMAS ANORMATIVA INTERNA	10
NUEVOS PROYECTOS DE NORMAS INTERNAS	5
ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE PROYECTOS DE CONVENIOS Y ACTAS	26
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MODELOS DE CONTRATOS PARA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE ANDINATEL	27
PARTICIPACIÓN EN REUNIONES PARA PRESTAR ASESORÍA	65
PARTICIPACIÓN EN COMITES DE CONTRATACIONES POR DELEGACIÓN DEL VP. JUR	12
RESPUESTAS A PERSONAS NATURALES, INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS Y DEMÁS ÁREAS DE LA COMPAÑÍA	70
CONSULTAS A ÓRGANOS DE CONTROL	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A OTRAS ÁREAS DE LA COMPAÑÍA U OTRAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	14
VARIOS	6

Actividades Relevantes.

- Asesoramiento al Comité de Contratación que conoce el proceso de contratación de una póliza de seguros para el personal y directivos de ANDINATEL S.A., dicha asesoría se llevó a cabo a partir de octubre de 2007 hasta el mes de mayo de 2008.
- Gestión y redacción del Instructivo para la contratación de abogados, última versión fue elaborada el 23 de octubre de 2007.
- Asesoría a la Vicepresidencia de Sistemas respecto de la elaboración del Instructivo para la herramienta informática denominada ANDINACOMPRAS, criterio remitido el 22 de noviembre de 2007.
- Coordinación y asesoría a la Vicepresidencia de Planificación Corporativa para la implementación de las reformas al primer párrafo del capítulo X del Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de ANDINATEL S.A., criterio remitido el 16 de noviembre de 2007.
- Coordinación y asesoría a la Presidencia de la República para la contratación de servicios de transmisión de datos a ser prestado por ANDINATEL S.A., criterio remitido el 26 de noviembre de 2007.

- Coordinación con las Gerencias de Regulación y de Interconexión para el establecimiento del modelo de contrato para la prestación del servicio de facilidades de infraestructura a ser suscrito con TELECSA y con MOVISTAR, respectivamente. Los documentos fueron establecidos en varias reuniones, llevadas a cabo entre el 11 y el 21 de diciembre de 2007 con cada una de las operadoras.
- Gestión y redacción del proyecto de Reforma del Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de ANDINATEL S.A., mediante la cual se incluía el procedimiento para las adquisiciones cuyas cuantías no excedan de los USD 25,000.00, documento remitido el 11 de diciembre de 2007.
- Asesoría a la Vicepresidencia de Finanzas y Administración respecto de la reforma al Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de ANDINATEL S.A., mediante la cual se busca regular de mejor manera la prestación de garantías relativas a los contratos regulados por dicho instrumento, propuesta remitida el 5 de diciembre de 2007.
- Análisis del modelo de contrato para la reventa de los servicios de telefonía pública mediante la modalidad de comisionista, criterio remitido el 7 de noviembre de 2007.
- Elaboración del "Convenio de Cooperación Institucional entre ANDINATEL S.A. y la Fundación Olimpiadas Especiales", remitido el 26 de noviembre de 2007.
- Elaboración del "Reglamento de Viáticos de ANDINATEL S.A.", remitido el 12 de septiembre de 2007.
- Informe legal respecto de los incumplimientos de las empresas comercializadoras master a los contratos de reventa de telefonía pública, sin exclusividad, mediante locutorios, documento remitido el 5 de abril de 2007.
- Informe legal respecto de repercusiones por instalación de bases celulares no autorizadas por ANDINATEL S.A. en los locutorios, documento remitido el 8 de junio de 2007.
- Elaboración de denuncia a la Superintendencia de Telecomunicaciones, respecto de la instalación no autorizada de bases celulares en locutorios, denuncia remitida el 7 de junio de 2007.
- Realización de estrategia jurídica para dar por terminados los contratos de reventa de telefonía pública, sin exclusividad, mediante locutorios, en cumplimiento a lo dispuesto mediante Resolución No. DIR-026-2007-098, documento remitido el 24 de julio de 2007.
- Análisis legal de los contratos de reventa de telefonía pública mediante locutorios suscritos entre ANDINATEL S.A. y las empresas comercializadoras master, así como también de los contratos suscritos entre las empresas master y sus minoristas (En varias ocasiones en forma personal y en reuniones con personal de la Vicepresidencia de Negocios).
- Realización de consulta al Servicio de Rentas Internas respecto al cálculo y bases imponible del ICE en locutorios, gestión efectuada el 5 de mayo de 2007.
- Criterio legal respecto del supuesto sobreprecio en el contrato No. 507-2006 suscrito con la empresa Network Acces, para la "Adquisición de equipos satelitales, plan de expansión de telefonía fija (transmisión vía satélite para 14 poblaciones), remitido el 5 de julio de 2007.
- Criterio legal respecto de la Resolución No. DIR.025-07-094-10-04-07, en la que se resolvió dar por terminado unilateralmente el contrato No. 507-2006 suscrito con la empresa Network Acces, documento remitido el 27 de noviembre de 2007.

- Criterio legal respecto de las cuotas vencidas del contrato de plataforma tecnológica CDMA suscrito entre TELECSA y ERICSSON CREDIT AB, en el que ANDINATEL S.A. comparece como garante, documento remitido el 30 de agosto de 2007.
- Análisis legal respecto de la situación legal de la compañía BESTPEOPLE S.A., criterio remitido el 2 de mayo de 2007.
- Análisis legal del proyecto de adendum al contrato No. 1284-2002, remitido por la empresa Tratesa Trabajo Temporario S.A., análisis remitido el 8 de junio de 2007.
- Criterio jurídico respecto del adendum No.003-2007 al contrato No. 415-2005, para la "Prestación de Servicios de Diseño, Implementación y Ejecución de un sistema estratégico Balance Scorecad para el año 2007, criterio remitido el 20 de julio de 2007.
- Elaboración de Instructivo para Administración de Contratos, el mismo que fue aprobado por el Directorio de la compañía el 20 de agosto de 2007, mediante Resolución No. DIR.053-07.
- Informe a la Contraloría General del Estado respecto de la aplicación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, LOSCCA, en ANDINATEL S.A.
- Análisis jurídico respecto de la propiedad de los ductos del Centro Histórico de Quito con el Municipio Metropolitano, criterio remitido el 24 de julio de 2007.
- Impugnaciones ante el Tribunal Distrital, debido a resoluciones emitidas por el Servicio de Rentas Internas sobre diferencias encontradas en la declaración por Impuesto a la Renta del Ejercicio Fiscal 2003 y 2004.
- Comparecencias ante el Servicio de Rentas Internas para arreglar temas de facturación e impuestos de ANDINATEL S.A.
- Análisis jurídico sobre el pago del impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales de la empresa, análisis remitido el 20 de julio de 2007.
- Elaboración y constitución de los fideicomisos tanto del Fondo Rural Marginal como del Fideicomiso Aportes TELECSA.
- Absorción de Consultas tributarias a la empresa para facturación y todos los temas de la Vicepresidencia Financiera.
- Trámites realizados en la Procuraduría General del Estado, sobre procesos de contratación a finales del año 2007.
- Criterio jurídico referente al financiamiento a TELECSA sobre el crédito puente de ERICSSON CREDIT A.B, remitido el 22 de marzo de 2007.
- Se analizaron los proyectos de Reglamento del Comité de Finanzas y Políticas de Inversiones Financieras Temporales, preparados por la Vicepresidencia de Finanzas y Administración, documento remitido el 20 de noviembre de 2007.
- Criterio jurídico respecto a retenciones a empresas SEMAD y COMPOLAN, respecto a perjuicios económicos causados a ANDINATEL S.A. por personal de las referidas intermediadoras, criterio remitido el 22 de noviembre de 2007.
- Elaboración del proyecto de convenio de pago con Transferdatos, por prestación de servicios de transmisión de datos; y, análisis jurídico sobre si se requiere remitirlo a la Procuraduría, convenio remitido el 13 de diciembre de 2007.
- Respuesta a la Contraloría General del Estado sobre el borrador de informe del examen especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los

contratos de adquisiciones de bienes y servicios, suscritos por la compañía ANDINATEL S.A., por el período comprendido entre el 1 de mayo de 2005 y el 31 de enero de 2007, documento remitido el 6 de noviembre de 2007.

- Actualización de los contratos que emplea la Gerencia de Andinanet para comercializar sus productos y/o servicios, de acuerdo a las políticas de la empresa y a la normativa vigente; e, implementación en los mismos de mecanismos que incrementan las posibilidades de cobro de valores que adeuden los clientes, documento remitido el 28 de febrero de 2007.
- Elaboración de un formato de contrato tipo por el cual un cliente se compromete a adquirir la acometida en forma previa a la prestación de servicios de telecomunicaciones, documento remitido el 19 de junio de 2007.
- Se preparó para la suscripción del Fondo de Solidaridad, un nuevo proyecto de consulta relacionado con la aplicación de lo establecido en la Disposición General Décima Primera de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador y, si ha de entenderse que dicha norma derogó estipulaciones contractuales pactadas con anterioridad a la promulgación de la Ley, por las que se indexaba o se reajustaban los precios de arrendamiento de postes, considerando la variable de índice de precios al consumidor, documento remitido el 3 de agosto de 2007.
- Criterio jurídico sobre condonación de valores de planillas telefónicas de los afectados de Tungurahua y elaboración de proyecto de acta, documento remitido el 4 de julio de 2007.
- Participación en la Comisión encargada de analizar los inconvenientes surgidos con ocasión de los contratos suscritos con las compañías Conpuequip, Next Step y Celectro. (Desde julio 2007).
- Análisis jurídico del proyecto de "Contrato de Prestación de Servicios de Recaudación, Uso de Espacio Físico y otros Servicios en Multiagencias de ANDINATEL S.A., a ser suscrito con TELECSA, análisis remitido el 24 de julio de 2007.
- Previa a su constitución, se efectuó un análisis legal relacionado con la instrumentación del fideicomiso mercantil "Aportes a Telecsa", documento remitido el 26 de noviembre de 2007.
- Informe jurídico respecto de la Resolución del Directorio No. DIR-067-2007-338 – 23-10-07, relacionada con una respuesta a la Contraloría General del Estado sobre el borrador de "Examen especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los contratos de adquisiciones de bienes y servicios, suscritos por la compañía ANDINATEL S.A., que constan en el Anexo 1, en el período comprendido entre el 1 de mayo de 2005 y el 31 de enero de 2007, y para los contratos 507-2006, Network Access Comunicaciones S.A., 428-352-472, Celectro S.A., y 384 Computadores y Equipos COMPUEQUIP DOS S.A., cuyo análisis abarcó hasta el 30 de agosto de 2007", documento remitido el 21 de diciembre de 2007.
- Informe jurídico que contiene estrategias para prevenir el robo de cable, informe remitido el 10 de mayo y 29 de mayo de 2007.
- Propuesta de proyecto de modificación del procedimiento para servicios generales y obras civiles, proyecto remitido el 16 de octubre de 2007.

ASUNTOS PROCESALES

Cumplimiento de metas y objetivos

- Patrocinio de ANDINATEL S.A. en defensa de sus intereses, tanto en calidad de actor o como demandado.

- Legalización de bienes inmuebles (adquisición y legalización conforme al Plan de Expansión de los servicios de telecomunicaciones de la compañía)
- Absolución de consultas (civil, contencioso administrativa y arbitral, penal, laboral)

Logros y actividades relevantes

- La Gerencia de Asuntos Procesales inició el año 2007, con 1.418 acciones judiciales, de las cuales 1.283 estuvieron a cargo de los abogados de esta Gerencia y 135 a cargo de abogados externos.
- Durante este año se tramitaron 953 procesos, de los cuales 878 estuvieron a cargo de abogados de la Gerencia y 75 a cargo de abogados externos; así mismo, en el año 2007, se concluyó con 411 a cargo de los abogados de la Gerencia y 60 a cargo de abogados externos, disminuyendo considerablemente el número de juicios a cargo de esta Gerencia.
- En la tramitación de estos procesos, la Gerencia de Asuntos Procesales ha cumplido con sus metas y objetivos, en tanto y en cuanto ha logrado la finalización con el archivo del 40 % de los juicios instaurados en contra de la Compañía desde el año 2001, con resultados favorables para Andinatel S.A., tomando en cuenta que de las cuantías fijadas por los accionantes, en sentencias, en el caso de ser favorables a los mismos, se ha dispuesto pagos totalmente inferiores, que corresponden al 3% de dichas cuantías aproximadamente.
- En el año de gestión de la Gerencia de Asuntos Procesales, así mismo, se ha logrado disminuir considerablemente, los delitos relacionados con el robo de cable, por la oportuna gestión de esta Gerencia, en coordinación con el Ministerio Público y las Áreas involucradas de Andinatel S.A.
- En lo referente a la Legalización de Bienes Inmuebles a cargo de esta Gerencia, se ha concluido con la legalización del 85% de los bienes inmuebles relacionados con el Plan de Expansión Quito-Pichincha y se han concluido los planes de expansión Riobamba y Lago Agrio. Así mismo, se legalizaron inmuebles mediante contratos de arrendamiento con el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y otros inmuebles dentro del Plan Emergente en la Provincia de Pichincha y las provincias que comprenden la jurisdicción de Andinatel S.A.

CUADRO CONSOLIDADO

JUICIOS ASIGNADOS A ABOGADOS EXTERNOS	3	72	60	135
JUICIOS ASIGNADOS A ABOGADOS INTERNOS	113	758	412	1283
TOTAL	116	830	472	1418
NUMERO DE JUICIOS ES TRAMITE				
ABOGADOS EXTERNOS	3	13	59	75
ABOGADOS INTERNOS	113	354	411	878
TOTAL	116	367	470	953
JUICIOS FINALIZADOS				
ABOGADOS EXTERNOS	0	59	1	60
ABOGADOS	6	404	1	411

INTERNOS				
TOTAL	6	463	2	471
ABOGADOS EXTERNOS				
HONORARIOS	\$300.000,00	\$15.600,00	\$70.000,00	\$385.600,00
CUANTÍA CASOS RESUELTOS	\$0	\$1.641.678,30	\$0	\$1.641.678,00
CUANTÍA CASOS EN TRÁMITE	\$44.936,112	\$741.338,00	\$2.430,735	\$48.108,185

JURÍDICO DE CONTRATOS

Actividades relevantes

- Elaboración de Bases y Términos de Referencia, dentro de los proyectos de las diferentes áreas de la Compañía, para aprobación del órgano de contratación competente: Durante el año 2007, la Gerencia Jurídica de Contratos ha elaborado:

i.	Bases o Términos de Referencia para Comité de Adquisiciones para procesos contractuales, solicitados por las distintas áreas requirentes	Veintidós (22)
ii.	Bases o Términos de Referencia para Comité de Contrataciones para procesos contractuales, solicitados por las distintas áreas requirentes	Veintisiete (27)
iii.	Términos de Referencia para Presidencia Ejecutiva para procesos contractuales, solicitados por la Gerencia de Compras	Veintinueve (29)
iv.	TOTAL	SETENTA Y OCHO (78)

- Elaboración de contratos de ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios solicitados por las diferentes instancias administrativas de la Compañía: Durante el año 2007 se han registrado en la Gerencia Jurídica de Contratos un total de 166 Contratos, de los cuales corresponden a:

v.	Contrato de aceptación de términos y condiciones para servicio de ANDINACOMPRAS	Seis (6).
vi.	Adendums:	Veinte (20)
vii.	Contratos de adquisición:	Veinte (20)
viii.	Contratos de arrendamiento de inmueble:	Nueve (9)
ix.	Contratos de arrendamiento de vehículo:	Veinticinco (25)
x.	Auspicio/publicidad/stand:	Tres (3)
xi.	Convenios de pago:	Ocho (8)
xii.	Contratos de instalación / arrendamiento de fibra óptica / servicios de Internet:	Seis (6)
xiii.	Contratos de construcción de planta externa:	Tres (3)
xiv.	Contratos de prestación de servicios:	Treinta y cuatro (34)
xv.	Renovaciones:	Cinco (5)
xvi.	Terminación de mutuo acuerdo:	Cuatro (4)
xvii.	Varios:	Veintiuno (21)
xviii.	TOTAL	CIENTO SESENTA Y SEIS (166)

- Emisión de Criterios Jurídicos, solicitados por la Presidencia Ejecutiva y los diferentes Comités referentes a la normativa vigente para la Compañía, en especial del

Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de ANDINATEL S.A. y que tienen relación con la ejecución de los diferentes contratos. **TOTAL 342 CRITERIOS JURÍDICOS.**

- Elaboración de Resoluciones de Terminación Contractual: Durante el año 2007 no se ha registrado ninguna resolución de terminación unilateral de contrato.

3.5.2. Operaciones

- Instalación de **59.591** líneas telefónicas en el período enero – diciembre del año 2007, esto es, un promedio de 4.966 líneas por mes. (fecha de corte: 31 de diciembre/2007). En el año 2006 se instalaron **89.384** líneas, esto es, un promedio de 7.449 líneas por mes.
- Crecimiento real de **24.633** líneas telefónicas en el período enero – diciembre del año 2007, esto es, un promedio de 2.053 líneas por mes. (fecha de corte: 31 de diciembre/2007). En el año 2006 el crecimiento real fue de **56.088** líneas, esto es, un promedio de 4.674 líneas por mes.

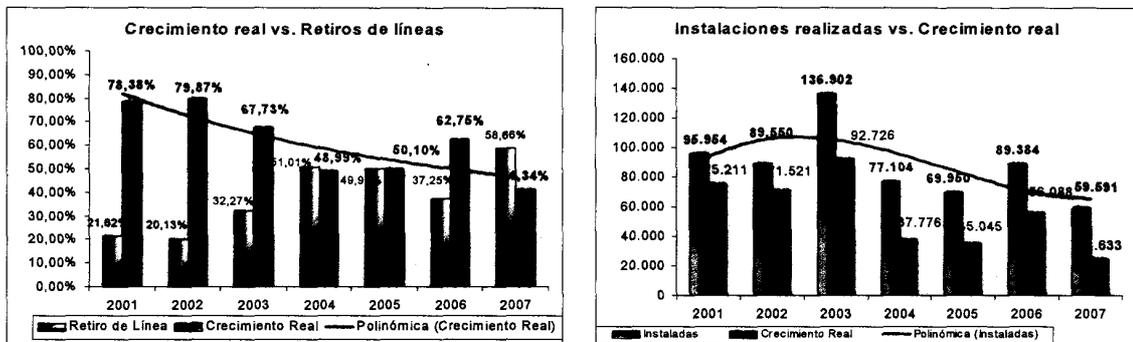


Gráfico 1: Comparativo anual de Líneas telefónicas instaladas, crecimiento real, y retiros.

- Reducción del tiempo de ciclo promedio del proceso de venta e instalación de una línea telefónica de **6,74 a 4,72 días** en el período enero - diciembre de 2007. (fecha de corte: 31 de diciembre/2007). Se redujo con respecto al promedio del año 2006 en el **29,92 %**.
- Reducción del tiempo de ciclo promedio de reparación de una línea telefónica, de **1,35 a 1,12 días** en el período enero - diciembre de 2007. (fecha de corte: 31 de diciembre/2007). Se redujo con respecto al año 2006 en el **17,04 %**.
- El **95,19 %** de las averías del servicio telefónico son reparadas en menos de 48 horas. (fecha de corte: 31 de diciembre/2007). Mejoró la eficiencia de la velocidad de respuesta en el **7,62 %** con respecto al año 2006.
- El **68,38 %** de las peticiones del servicio telefónico son satisfechas en menos de 5 días. (fecha de corte: 31 de diciembre/2007). Mejoró con respecto al año 2006 en el **38,81 %**.
- El número de averías por cada 100 abonados es del **1,79 %** en el período de enero – diciembre de 2007. (fecha de corte: 31 de diciembre/2007). El valor aumentó con respecto al año 2006 en el **3,47 %**.
- Existen **8.869** líneas de telefonía pública (3.183 monederos, 4.932 líneas para locutorios, y 754 líneas para cabinas). (fecha de corte: 31 de diciembre/2007)

*En el año 2006, la Empresa contaba con **9.201** teléfonos públicos. (3.687 monederos, 4.762 líneas para locutorios, y 747 líneas para cabinas)*

- Instalación de **8.006** órdenes de trabajo para el servicio de banda ancha (RESIDENCIALES), esto es, un promedio de 667 órdenes por mes.
(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).
*En el año 2006 se instalaron **17.392** órdenes de trabajo para el servicio de banda ancha (RESIDENCIALES), esto es, un promedio de 1.449 órdenes por mes.*
- Instalación de **3.007** órdenes de trabajo para el servicio de banda ancha (CORPORATIVOS) (canales de datos), esto es, un promedio de 251 órdenes por mes.
(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).
*En el año 2006 se instalaron **2.890** órdenes de trabajo para el servicio de banda ancha (CORPORATIVOS) (canales de datos), esto es, un promedio de 241 órdenes por mes.*
- Se obtuvo un tiempo promedio de venta e instalación para el servicio de banda ancha (RESIDENCIAL) (internet) de **7,37 días**. *(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).*
*En el año 2006 el tiempo promedio de venta e instalación para el servicio de banda ancha (RESIDENCIAL) fue de **7,97 días**.*
- Se obtuvo un tiempo promedio de venta e instalación para el servicio de banda ancha (CORPORATIVO) de **17,96 días**. *(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).*
*En el año 2006 el tiempo promedio de venta e instalación para el servicio de banda ancha (CORPORATIVO) fue de **22,6 días**.*
- Se realizaron **8.525** órdenes de trabajo de reparación (efectivas) para el servicio de banda ancha (RESIDENCIAL), esto es un promedio de 710 órdenes por mes.
(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).
- Se realizaron **9.212** órdenes de trabajo de reparación (efectivas) para el servicio de banda ancha (CORPORATIVO), esto es, un promedio de 768 órdenes por mes.
(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).
- Se obtuvo un tiempo promedio de reparación del servicio de banda ancha (RESIDENCIAL) de **35,61 horas**. *(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).*
*En el año 2006 el tiempo promedio de reparación del servicio de banda ancha (RESIDENCIAL) fue de **41,43 horas**.*
- Se obtuvo un tiempo promedio de reparación del servicio de banda ancha (CORPORATIVO) de **12,31 horas**. *(Fecha de corte: 31 de diciembre / 2007).*
*En el año 2006 el tiempo promedio de reparación del servicio de banda ancha (CORPORATIVO) fue de **13,9 horas**.*
- Construcción de 500 proyectos de acometidas a edificios y conjuntos residenciales, con un total de 9.760 pares primarios y 9.020 secundarios.
- Implementación en la unidad de Banda Ancha e inalámbrico de un sistema para control de gestiones de instalación y reparación a través de la Plataforma SMS, el mismo que permite obtener tiempos reales de la gestión operativa.
- Actualización en la red de Acceso de 307.859 pares primarios y 381.056 pares secundarios en la Provincia de Pichincha (Sectores de: Marical Sucre, Iñaquito, Quito Centro, Monjas, Calderón, Carcelén, Carapungo)
- Se mantiene el promedio de confiabilidad de los sistemas de Conmutación en el **99,93 %**.
- La congestión en hora pico disminuyó del **0,20%** (2006) al **0,19%** en el 2007, esto es, un mejoramiento del 5 % con respecto al año 2006.

- Se realizaron ampliaciones de centrales en el período de enero – diciembre. Concluyó la puesta en servicio, de un total de 12.492 líneas. En proceso de instalación se encuentran 30.866 líneas.

A continuación se detalla el estado general de las ampliaciones de líneas en central:

ESTADO GENERAL DE LAS AMPLIACIONES DE LÍNEAS EN CENTRAL		
	DESCRIPCION	CANTIDAD
	LÍNEAS INSTALADAS Y EN FUNCIONAMIENTO	12.492
	- Líneas de reemplazo	0
	- Líneas de ampliación	5.132
1.-	- Líneas nuevas	7.360
	REUBICACIÓN DE LÍNEAS	3.038
2.-	- Líneas de ampliación	3.038
	LÍNEAS EN PROCESO DE INSTALACION	30.866
	- Líneas de reemplazo	0
3.-	- Líneas de ampliación	30.866

Tabla 1: Ampliación de líneas en central

- El promedio de la tasa de completación de llamadas hasta el mes de diciembre fue del **60,75 %**.
Existió un crecimiento del 2,44 % en la tasa de completación, con respecto al promedio del año 2006.

Desglosando la completación de llamadas, se lograron los siguientes índices:

TASA DE COMPLETACION DE LLAMADAS	2003	2004	2005	2006	2007	INCREMENTO / DECREMENTO
Local	54.82	57.1	64.71	63.34	64.96	2.56%
Nacional	60.25	62.66	63.74	63.77	64.60	1.30%
Celular	69	66.9	58.56	57.15	57.15	0.00%
Internacional	50.27	48.44	49.78	51.43	51.88	0.88%
Servicios especiales	54.08	63.31	61.53	60.82	65.16	7.14%
PROMEDIO	57.684	59.682	59.664	59.302	60.75	2.45%

Tabla 2: Tasa de completación de llamadas

Nota: La tendencia decreciente en la completación de llamadas, (celular), radica en las decisiones comerciales y técnicas que el área de Interconexión de ANDINATEL S.A. aplica. En esta gestión la Vicepresidencia de Operaciones sólo cumple con la operación y mantenimiento, y no tiene injerencia alguna en el dimensionamiento y gestión de la calidad, porque éste responde a las políticas comerciales que imparte el área de negocios de Interconexión.

Para revertir la tendencia señalada, y alcanzar un mejoramiento en la Tasa de Completación de Llamadas ASR, se requiere la ejecución inmediata de acciones correctivas en la Interconexión Internacional y Celular por parte de la Gerencia de Interconexión, así como promocionar el uso efectivo del Correo de Voz y Servicios Suplementarios.

- Se alcanzó una disponibilidad del servicio en la red de Transmisión de:

- Red de microondas: **99,96 %.**
 - Red troncal de fibra óptica: **99,98%.**
 - Red de anillos metropolitanos: **97,80%.**
 - Red ATM: **99,99 %.**
- Las Gerencias de Transmisión, Accesos y Conmutación ejecutaron eficazmente la aplicación sistemática del mantenimiento preventivo y correctivo de la red de ANDINATEL S.A., acorde al cronograma de trabajo establecido en el plan operativo y de acuerdo a las emergencias presentadas.
 - Dentro del análisis de la capacidad utilizada vs. capacidad instalada, en el año 2.007 se obtuvieron los siguientes resultados:
 1. El grado de ocupación de números en central es del **85,65 %.**
Decreció el grado de ocupación, con respecto al año 2006, en el 1,63 %.
 2. El grado de ocupación de pares primarios es del **74,86 %.**
Decreció el grado de ocupación, con respecto al año 2006, en el 1,71 %.
 3. El grado de ocupación de pares secundarios es del **65,05 %.**
Aumentó el grado de ocupación, con respecto al año 2006, en el 3,55 %.
 - **Se produjeron 34.958 retiros del servicio telefónico** hasta el mes de diciembre del año 2007.

En general, el inventario de la infraestructura de la red de ANDINATEL S.A. es el siguiente:
(fecha de corte: 31 de diciembre/2007).

RESUMEN DE LINEAS PRINCIPALES, CONMUTACION Y PLANTA EXTERNA	
Descripción	Cantidad
Líneas principales en funcionamiento	980.870
- Líneas en central	1' 145.149
- Centrales digitales	97
- Pares primarios en la red de planta externa	1' 310.189
- Pares secundarios en la red de planta externa	1' 507.876
Densidad telefónica	17,07 %
- Densidad telefónica (Pichincha)	25,26 %
- Densidad telefónica (Provincias)	10,51 %
Teléfonos públicos	8.869
- Monederos	3.183
- Locutorios	4.932
- Cabinas	754

Tabla 3: Resumen de líneas principales, Conmutación y Planta Externa

- La Capacidad de la Red de Transmisión de ANDINATEL S.A. es la siguiente:

CAPACIDAD INSTALADA Y UTILIZADA DE LA RED DE TRANSPORTE										
SISTEMAS	E1's		E3's		DS3's		STM-1's		STM-4's	
	Inst.	Util.	Inst	Util	Inst	Util	Inst	Util	Inst.	Util.
ANILLOS METROPOLITANOS	8036	6493	9	3	9	3	11	8	4	1
Capacidad libre(%)	19.20%		66,67%		66,67%		27,27%		75.00%	
RED TRONCAL DE FIBRA ÓPTICA	1444	922	1	1	33	25	26	19	1	1
Capacidad libre (%)	36,14%		0.00%		24,24%		26,92%		0,00%	
ATM	468	328	6	4	42	15	76	66	0	0
Capacidad libre (%)	29,91%		33.33%		64.29%		13,15%		N/A	
RED DE RADIO	2344	2083	1	1	0	0	0	0	0	0
Capacidad libre (%)	11,13%		0.00%		N/A		N/A		N/A	
RED SATELITAL	78	51	0	0	0	0	0	0	0	
Capacidad libre (%)	34,61%		N/A		N/A		N/A		N/A	
TOTAL:	12.370	9.877	17	9	84	43	113	93	6	2

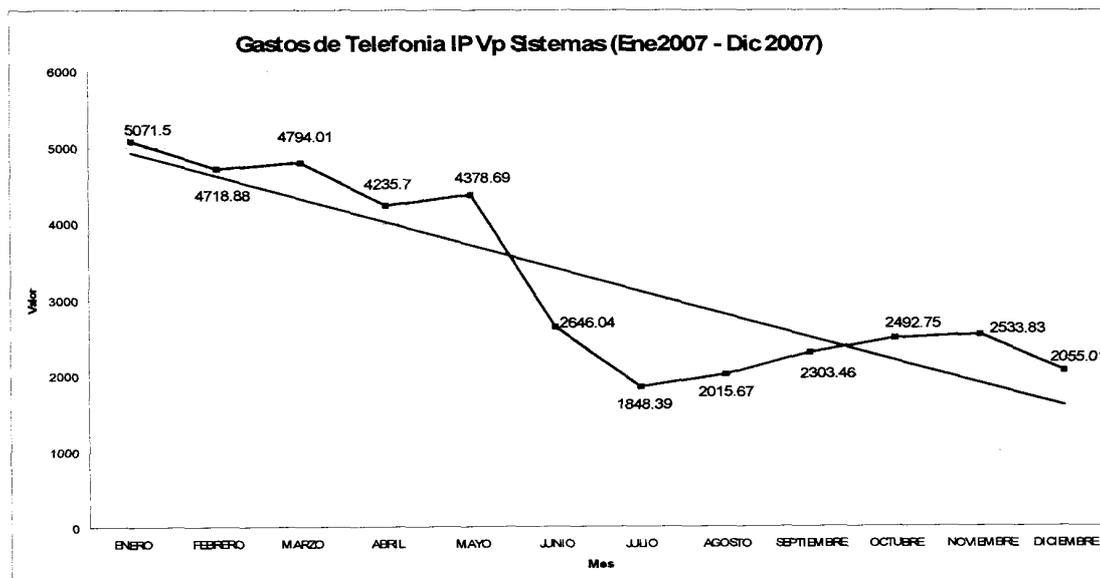
Tabla 4: Capacidad Instalada y Utilizada de la Red de Transmisión

3.5.3. Sistemas

Implementación de Controles en la Central Telefónica IP de la Vicepresidencia de Sistemas

A principios del primer trimestre del año pasado, las autoridades de la compañía solicitaron que cada Vicepresidencia implemente situaciones correctivas para reducir los gastos que tiene Andinatel; en tal virtud, la actual administración implemento códigos y controles que restringen el acceso telefónico del personal de la Vicepresidencia de Sistemas, así como el seguimiento mensual de los usuarios que aparecen TOP en el consumo telefónico.

A continuación se expone una gráfica donde se muestra los resultados alcanzados:



Se bajó de un promedio de consumo mensual de \$ 4.639,8 (Ene – May) a un promedio \$ 2.270,7 (Jun – Dic) lo que representa un ahorro administrativo del 51,06% y de aproximadamente \$16.584 si se mantenía la tendencia de a principios del año 2007.

Adquisición de hardware y software para actualización de la Plataforma de Call Center hacia voz sobre IP para Andinatel S.A.

Los servicios que proporcionan Andinatel a sus clientes a través del Contact Center es uno de los más importantes, sobre todo, teniendo en cuenta que el canal telefónico y el e-mail forman parte de Front de la compañía para los abonados. Es por esto que actualmente la empresa cuenta con la implementación de la solución de VoIP para Contac Center CS1000 de Nortel, que le permitirán a futuro tener un centro especializados en contacto y atención multicanal (a través de llamadas telefónicas, e-mails, fax, etc.).

Las ventajas de la implementación de esta solución se verán reflejadas en la reducción y control de costos de operación de atención a clientes reales o potenciales, se reforzará la buena imagen corporativa de la empresa, al mejorar la atención personal, se podrá detectar y satisfacer las necesidades de los abonados y potenciales de productos o servicios que esté promoviendo, así como obtener ventajas ante su competencia.

Implementación del servicio de SMS 150 para el Tribunal Supremo Electoral.

El desarrollo de esta aplicación permitió ofrecer los servicios de consulta de junta receptora del voto y miembros de juntas por medio de un mensaje al indicativo 150 hacia Porta, Alegro, Movistar, con el número de cédula; aportando con ingresos para la compañía.

Implementación del servicio de SMS 1040 I para consulta de disponibilidad de puertos para Banda Ancha.

Esta aplicación permite realizar la consulta de disponibilidad para instalación de Banda Ancha por parte de Andinatel, por medio de un mensaje de consulta al indicativo 1040 hacia Porta, Alegro, Movistar, con la palabra la letra "I" de Internet con el número de teléfono de la línea donde se requiere instalar el servicio. Permitiendo con esto la creación de diferentes canales de consulta para los abonados de Andinatel que adicionalmente generan ingresos para la misma.

Implementación del servicio de SMS para XDSL.

El desarrollo de esta aplicación permitió automatizar la actualización del status de cumplimiento de las órdenes de trabajo en el OPEN, para la instalación de XDSL, permitiendo de esta manera la actualización remota a través de un mensaje SMS desde el celular de los técnicos de operaciones con la finalización de las órdenes de trabajo asignadas a cada uno.

Implementación del sistema de Buró de Crédito.

Este software permite realizar consultas de la calificación de todos los clientes de Andinatel que posean autorización para la publicación de su información crediticia en el buró de Data Crédito, obteniendo de esta manera una visión crediticia del cliente, permitiendo ofrecer servicios a medida de la capacidad de pago del cliente.

Implementación del servicio automático de detalle de planilla telefónica IVR114.

Este servicio permitió la automatización de consultas referentes al detalle de planilla telefónica que se lo realizaba por medio del indicativo 100 opción 4 y que era atendido por un asesor de Call Center, optimizando los recursos, que contribuyan a la reducción de gastos operativos para la empresa. La automatización ofrece los siguientes servicios:

- Servicio de Valor de planilla Telefónica.
- Servicio de detalle de factura Telefónica.
- Servicio de envío de mail con detalle de la planilla.

Implementación de la plataforma tecnológica de contact center CS1000 de Nortel para el servicio de Service Desk.

Dentro de los procesos de ITIL en el que se encuentra enmarcada la Vicepresidencia de Sistemas, se procedió a realizar la implementación de la plataforma tecnológica de Contact Center CS1000 como herramienta de apoyo para la contestación de llamadas hacia el Service Desk, permitiendo de esta manera tener las siguientes características tecnológicas que no se contaba anteriormente:

- Acceso a la aplicación desde cualquier punto de la red.
- Estadísticas y Gráficos en Tiempo Real.
- Reportes históricos
- Herramienta para Monitoreo
- Herramientas para generación de reportes
- Web Client
- Niveles de tráfico
- Status de agentes
- Una llamada puede encolarse hasta 20 skillsets en un nodo
- A cada Agente se le pueden asignar hasta 50 skillsets, con diferentes prioridades
- Tipos de Usuarios para Administración

Sistema Robo de Cables.

A raíz del creciente incremento de robo de cables que día a día vienen afectando a la empresa, se procedió a la creación de un sistema que permita alertar posibles robos de cables para números telefónicos que pertenezcan a las centrales de tecnología ALCATEL. El sistema realiza una validación de listados de series de números telefónicos de forma cíclica, que para el caso de encontrar una rotura de cable este automáticamente envía un mensaje por mail y SMS con la dirección del posible robo de cable.

Implementación del servicio automático de consulta para la disponibilidad de instalación de líneas telefónicas.

La actualización tecnológica de este servicio permitió realizar de mejor manera la automatización de consultas referentes a la disponibilidad de instalación de líneas telefónicas. Cualquier cliente podrá consultar la disponibilidad tan solo ingresando el número telefónico para que el sistema proceda a verificar y caso de ésta ser favorable, automáticamente será atendido por un asesor de Call Center, optimizando de esta manera recursos y la generando servicios de valor agregado para todos los clientes.

Integración AXIS – Gestor de Comunicación

El área de Producción Andinatel solicitó la Integración del sistema AXIS con las plataformas de comunicación RADIUS y LDAP debido a la implementación de un software intermedio de gestión (Gestor de Comunicación), lo que ha permitido incorporar prioridades de atención según el tipo de proceso y control de procesos ejecutados entre las plataformas, además se ha logrado mejorar los niveles de servicio.

Recuperación de \$ 93.362,19 por concepto de navegación Internet.

Se reprocesó archivos de consumos que no se habían considerado en el período de facturación Abril 2007 (Inconsistencias de generación de archivos plataforma Radius), se depuró y re-facturó 3292 contratos por el rubro de navegación los mismos que representaron los siguientes valores:

Navegación Dial-Up	29.807,68
Navegación masiva	63.554,51

Estos valores se cargaron para el cobro en la facturación de Agosto 2007, se dejó registro en aplicativo AXIS, se evitó pérdida de ingresos a la compañía.

Implementación del Módulo Prevención Laboral

Módulo que fue incorporado nuevas funcionalidades que permiten el control, seguimiento y asignación de implementos de trabajo al personal de ANDINATEL. Este Módulo le permite a Desarrollo Organizacional: organizar, gestionar y realizar las dotaciones de implementos de Protección a todo el personal técnico de la organización, manejando en forma automática el inventario de los implementos de protección así como el kárdex individual y grupal de las diferentes dotaciones efectuadas en cualquier período a los empleados que están catalogados como técnicos.

Parametrización estrategia 2007 en SISTEMA BSC

Se realizó con recursos internos de la Vicepresidencia de Sistemas y Desarrollo Organizacional la Configuración y preparación de la estrategia 2007 en el sistema de Planificación Estratégica STRATEGIC, que permitiría dar continuidad a la planificación, seguimiento, ejecución y control de sus objetivos estratégicos.

Sistema de Demanda Insatisfecha

Se implementó varias funcionalidades necesarias para el soporte a la gestión de Planificación Corporativa y de la empresa, tales como:
Generación de Reportes para SUPTEL
Nuevas funcionalidades en el registro de demanda masiva ATMASI
Verificar disponibilidad de planta interna y externa en ATSONE

Implementación de Encuestas a través de la Intranet

Realización de encuestas para diferentes áreas de la empresa para proveer la información para que dichas área puedan realizar los diferentes estudios y aplicar acciones de mejora, de acuerdo al tema.
Encuesta sobre canales y medios de comunicación interna
Encuesta ISO 9001-2000
Cuestionario de satisfacción del cliente interno de Contraloría de Andinatel S.A.
Encuesta sobre uso y conocimiento del rediseño de Intranet, 1era. Fase.
Encuesta para identificar cobertura de servicios en Centro Infantil

Recorte de Información Sistema Open Flexis

Proceso necesario e importante que se aplicó con la finalidad de alivianar procesos en el sistema Open Flexis, con este proyecto de recorte de información, se pasó la información histórica cuentas de cobros y cargos del 2001 hasta el 2005.

Sistema para registro y calificación de proveedores de bienes y servicios de Andinatel

El sistema permite a través del portal Corporativo de Andinatel, el registro de los proveedores que deseen participar como proveedores de bienes y servicios, así como también la actualización en línea de la calificación realizada para cada uno de ellos, por las empresas verificadoras que mantienen convenios con Andinatel.

Plan Piloto para entrega de facturas a domicilio.

Por resolución de Presidencia Ejecutiva se inició un proyecto para la entrega de facturas a Domicilio, el mismo que consistió en generación de un convenio con la empresa Offsetec, la misma que se encargó de la entrega de las facturas de un determinado sector en sus hogares y paralelamente se actualizó nuestra base de direcciones.

Control sobre inventario de modems.

Desarrollo e implementación de la forma que permite actualizar los modems entregados a clientes y establecer el control sobre el inventario de los mismos con traslados y devoluciones.

Datawarehouse

En la Vicepresidencia de Sistemas se implementa el proyecto de DATA WAREHOUSE Corporativo, el mismo que permite actualmente tener un único repositorio de información de toda la empresa. Dicha información puede ser generada de manera oportuna y sin degradar el performans de los equipos de producción.

Los modelos desarrollados actualmente son:

- Ventas y Productos
- Tráfico
- Facturación
- RRHH
- Contactos
- Perfiles de Servicio
- Recaudación
- Gestión de Cobranza

ERP (Enterprise resource planning)

Se ejecutaron las fases de planificación y GAP análisis del Proyecto ERP, se encuentra actualmente detenida la implementación del mismo. Esta solución permitiría integradamente administrar y ayudar a la gestión de las áreas Financieras y de Recursos Humanos. Una vez implementado esta solución, pretendía la administración utilizar como prestación de servicios dentro de un esquema de un ASP (Application Services Provider).

CRM (Customer relationship management)

Se ejecutaron las fases de planificación y GAP análisis del Proyecto CRM, actualmente se encuentra pendiente su implementación. Esta solución permitiría administrara la relación de la empresa con sus clientes a través de todos sus canales y puntos de contacto, contiene ventas, servicios y marketing.

Intranet para la Gerencia de ITX

En la Intranet Corporativa, se preparó y configuró para habilitar acceso a personal de ITX, con el fin de que esta Gerencia comparta información, la centralice para contar con una mejor administración de la misma.

Estudio de Mercado y Segmentación para clientes AAA y Gold

Se efectuaron diversos procesos a nivel informático, para obtener la segmentación de con la finalidad de brindar un servicio diferencial a este tipo de clientes.

Implementación del Módulo clientes VIP

Este módulo permite ingresar datos para actualización de información de clientes VIP, de tal manera de asegurar una mejor administración y atención de los clientes.

Prevención de Fraude: "Adquisición de un robot de pruebas simultáneas para llamadas internacionales".

Solución implementada con la finalidad de rastrear By-pass a nivel de carriers ITX.

Proyecto Andinacompras

Proyecto de Compras Electrónicas, el mismo que tiene por objeto la implementación de una plataforma que permita realizar la adquisición de bienes, servicios y obras a través de un mercado on-line, via Internet, la cual es más rápida, económica, cómoda y eficaz, ayuda a transparentar las adquisiciones de la empresa, esta actualmente en etapa de desarrollo.

Televoto

El Tribunal Supremo Electoral solicitó a Andinatel el uso de un servicio para realizar encuestas sobre la consulta popular a través de nuestra red inteligente, la Vicepresidencia de Sistemas apoyó en este proyecto con la generación de un módulo que permita al usuario vía telefónica realizar su voto y a través del Internet consultar los resultados con diagramas estadísticos.

Implementación de software para la prevención de fuga de información.

Mediante la implementación de esta solución la empresa podrá contar con una herramienta que permite poner controles sobre la información que ha sido clasificada previamente. La severidad de estos controles depende de los niveles de confidencialidad que tenga la información, como por ejemplo: el impedir la impresión, impedir el envío por correo electrónico, el impedir guardar en medios magnéticos etc. Cada uno de estos eventos genera logs que son revisados continuamente.

En este momento la herramienta se encuentra implementada en la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional, para lo cual se realizó previamente una actualización a la clasificación de información realizada a inicios del año pasado en toda la empresa, cumpliendo así además con las leyes vigentes nacionales que regulan el acceso a información. Posteriormente se implementará en el resto de toda la organización.

Prestación de servicios especializados en asesoría para la implementación de recomendaciones; procesos y actividades en seguridad informática.

Mediante la prestación de servicios especializados en seguridad informática, la Vicepresidencia de Sistemas ofrece a la organización la inmediata mitigación de riesgos que se generan en las cambiantes tecnologías de información y que dan soporte a los procesos críticos de negocio, combinando seguridad con funcionalidad. Permite además la evaluación continua de la seguridad interna y externa mediante pruebas de intrusión hacia los activos críticos de IT.

Consultoría para el análisis de riesgo de seguridad de la información de andinatel S.A.

La consultoría permitirá a la organización conocer los riesgos que posee al tratar de conseguir sus objetivos organizacionales dentro del entorno de Seguridad de la Información. El análisis de riesgos permite además enfocar los gastos que son necesarios para minimizar los riesgos que pueden impedir el logro de metas y estrategias trazadas a corto, mediano y largo plazo. El objetivo en última instancia es lograr minimizar el riesgo hasta un nivel aceptable para ANDINATEL S.A., mediante planes de acción que comprometan a todas las vicepresidencias de la empresa.

Herramienta para análisis de vulnerabilidades

La implementación de esta solución permite cerrar las vulnerabilidades de las plataformas operativas de la empresa apenas estas aparecen. Permite tener un ambiente seguro en los servidores donde reposan aplicaciones críticas de negocio, mejorando de esta manera la seguridad dentro del entorno de TI.

Consolidación de la Gestión de Servicios de Tecnología de la Información Basada en ITIL (IT INFRASTRUCTURE LIBRARY).

La Vicepresidencia de Sistemas, siendo el actor directo en el tema de la Tecnología de Información, como parte importante dentro de la cadena de valor definida, consideró necesario adoptar un marco de referencia de gestión de procesos de tecnología con ITIL que apoye y soporte los procesos del negocio.

Con el apoyo de consultores especializados, la capacitación de sus empleados y el seguimiento continuo se logró cumplir al 100% los dos procesos iniciales de esta gestión, estos son el de Gestión del Cambio y Gestión de Incidentes soportados en la función del Service Desk. Además se han desarrollado el cuadro de indicadores estratégicos y operativos de esta

gestión que le permita a la Vicepresidencia de Sistemas alinearse a los objetivos estratégicos de la compañía. Los indicadores estratégicos que se están registrando son: Satisfacción de usuarios de TI, Casos resueltos en el 1er nivel, Gestión de Incidentes, Cambios Fallidos, Cambios de Emergencia, entre otros más operativos.

Adquisición de una herramienta de Administración de TI con los módulos de Service Desk y CMDB.

Esta herramienta será un factor crítico de éxito en el desarrollo de la metodología ITIL, debido a que permitirá agilizar y mejorar los dos procesos implantados, a la vez que será el conector principal en la gestión de los servicios de TI en la Vicepresidencia de Sistemas para el servicio a los usuarios internos.

Este proyecto se encuentra avanzado en un 30%, encontrándonos dentro del tiempo planificado del proyecto.

Recuperación de 562.663 llamadas por un valor de 9.474,03 de la bolsa de inconsistencias por reprocesos

Adquisición e Implementación de Hardware Y Software para la Plataforma Informática Integral De Mediación de Andinatel S.A.

La plataforma integral de mediación NGN eManager Suite permite diariamente recolectar, unificar y estandarizar los distintos CDRs y Lecturas de Contadores, generados por las plataformas telefónicas existentes en ANDINATEL S.A, así como también es el encargado de gestionar automáticamente la Mediación de Servicios hacia las centrales telefónicas y recolectar las alarmas que puedan suscitarse en cada una de ellas.

Esta plataforma NGN eManager Suite esta compuesta por 8 Servidores DELL, encargados de realizar la Mediación de Servicios y recolectar los archivos de CDRs generados en las centrales Telefónicas. Además, dispone de tres Servidores SUN SPARK, donde se encuentra instalada la Base de Datos Oracle 10G, el DATA COLECTOR y el DATA ACTIVATOR respectivamente.

El software permitió cumplir con todas las necesidades planteadas por ANDINATEL S.A., como también evitar la pérdida de productividad de nuevos servicios por la falta de flexibilidad en configuración de reglas de negocio. Este proyecto está concluido al 100%.

3.6. GESTIÓN FACTOR HUMANO / FORMACIÓN Y CRECIMIENTO

3.6.1. Servicio al Cliente Interno

Antecedentes:

Es importante señalar que hasta el mes de septiembre del 2007 existía la Gerencia de Talento Humano, que contaba con tres jefaturas que eran: Desarrollo y Formación, Administración de Talento Humano y Organización de Talento Humano; a partir de esa fecha se crea la Gerencia de Servicio al Cliente Interno con dos jefaturas que son: Bienestar Socio Laboral y Nómina y Compensación, los procesos que no se integraron en esta nueva gerencia se conservaron en la Gerencia de Talento Humano.

En base a la anterior estructura (enero – septiembre), en la Gerencia de Talento Humano se realizaron las siguientes actividades:

Administración de Talento Humano

Existían dos grandes procesos que eran: Servicios de Personal y Prevención Laboral, con las siguientes actividades:

Servicios de Personal

Nómina:

- Emisión de roles de pago
- Pago de obligaciones patronales
- Elaboración y Pago de liquidaciones de haberes
- Administrar anticipos de sueldo
- Administración de Retenciones
- Entrega de soportes documentarios para procesos laborales
- Gestión de jubilación patronal
- Elaboración del presupuesto de nómina de Andinatel
- Emisión de certificados
- Gestión de cumplimiento del contrato con empresas de intermediación laboral.

Registro y Control:

- Ejecutar acciones de personal (vacaciones, permisos, sanciones, reconocimientos)
- Pago de viáticos y horas extras.
- Administración del sistema del Control de Asistencias

Administración del Sistema de Recursos Humanos:

- Actualización de Información de personal
- Control de Sub procesos

Relaciones Laborales:

- Gestión del cumplimiento de las cláusulas del contrato colectivo
- Determinación de responsabilidades administrativas
- Administración de Glosas del IESS
- Relación con el Ministerio de Trabajo
- Manejo de conflictos laborales
- Trámites de sanciones por Visto Bueno
- Aplicación del Marco Regulatorio Legal Laboral
- Expedir marco regulatorio laboral
- Formulación de bases contractuales del factor humano
- Asesoría laboral
- Desarrollo de Campamentos Vacacionales.

Prevención Laboral

Seguridad e Higiene del Trabajo:

- Investigación de accidentes o incidentes.
- Prevención enfermedades profesionales.
- Gestión de riesgos.
- Mantenimiento de equipos de seguridad industrial y elementos de protección personal.
- Planificación y gestión de proyectos de seguridad industrial.
- Provisión de implementos de seguridad industrial.
- Gestión del comité de seguridad e higiene del trabajo.

Bienestar Socio Laboral:

- Dotación de uniformes y ropa de trabajo.
- Administración de ausencias por: calamidad domestica, enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.
- Investigación y asesoramiento de casos sociales.
- Proveer el Servicio de Guardería.
- Coordinación de la Póliza de asistencia médica y de vida.
- Servicio Odontológico.
- Actividades recreacionales.
- Gestionar prestaciones IESS.
- Dotación de Tarjetas SUPERMAXI con sus respectivos beneficios.
- Dotación de Tarjetas FYBECA.
- Reinserción Laboral.
- Proyectos de equidad interna.

A partir del mes de septiembre del 2007 por efecto de la nueva estructura de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional se crea la Gerencia de Servicio al Cliente Interno con dos jefaturas que son: Bienestar Socio Laboral y Nómina y Compensación que realizan las siguientes actividades:

Bienestar Socio Laboral

Esta jefatura maneja dos procesos que son: Relaciones Laborales y Bienestar Socio Laboral y las actividades realizadas son las siguientes:

Relaciones Laborales:

- Gestión del cumplimiento de las cláusulas del contrato colectivo
- Determinación de responsabilidades administrativas
- Administración de Glosas del IESS
- Relación con el Ministerio de Trabajo
- Manejo de conflictos laborales
- Trámites de sanciones por Visto Bueno
- Aplicación del Marco Regulatorio Legal Laboral
- Expedir marco regulatorio laboral
- Formulación de bases contractuales del factor humano
- Asesoría laboral
- Desarrollo de Campamentos Vacacionales.

Bienestar Socio Laboral:

- Dotación de uniformes y ropa de trabajo.
- Administración de ausencias por: calamidad domestica, enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.
- Investigación y asesoramiento de casos sociales.
- Proveer el Servicio de Guardería.

- Coordinación de la Póliza de asistencia médica y de vida.
- Servicio Odontológico.
- Actividades recreacionales.
- Gestionar prestaciones IESS.
- Dotación de Tarjetas SUPERMAXI con sus respectivos beneficios.
- Dotación de Tarjetas FYBECA.
- Reinserción Laboral.
- Proyectos de equidad interna.

Nómina y Compensación

Esta jefatura maneja dos procesos que son: Servicios de Personas (Nómina) y Compensación y las actividades realizadas son las siguientes:

Servicios de Personal

Nómina:

- Emisión de roles de pago
- Pago de obligaciones patronales
- Elaboración y Pago de liquidaciones de haberes
- Administrar anticipos de sueldo
- Administración de Retenciones
- Entrega de soportes documentarios para procesos laborales
- Gestión de jubilación patronal
- Elaboración del presupuesto de nómina de Andinatel
- Emisión de certificados
- Gestión de cumplimiento del contrato con empresas de intermediación laboral.

Registro y Control:

- Ejecutar acciones de personal (vacaciones, permisos, sanciones, reconocimientos)
- Pago de viáticos
- Pago horas extras
- Administración del sistema del Control de Asistencias

Administración del Sistema de Recursos Humanos:

- Actualización de Información de personal
- Control de Sub procesos

Compensación:

- Proceso y administración de contratos de prestación de servicios.
- Actualización y de la base de datos y archivo de los contratos de prestación de servicios en un 95%.
- Transferencias Administrativas.
- Encargos de funciones y terminación de encargos.
- Análisis del mercado salarial.
- Inicio de la ejecución del Plan de Retención de talentos para la Empresa
- Proceso y administración de Contratos de Pasantías.
- Homologación de cargos tomando como referencia estudios del mercado de RRHH.
- Promociones y asensos de personal.
- Análisis de incrementos salariales.
- Proceso de aproximadamente 395 solicitudes.

3.6.2. Desarrollo y Formación

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES

- 1) DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN A NIVEL DE VICEPRESIDENCIAS Y GERENCIAS
- 2) ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN 2007
- 3) AJUSTE DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ALINEADO AL PLAN EMERGENTE DE LA EMPRESA
 - Diseño y organización del esquema de levantamiento de necesidades de capacitación ligadas al Plan de acción emergente
 - Levantamiento de necesidades con VPS y Gerencias
 - Diseño y presupuestación del plan preliminar
 - Proceso de aprobación por VPs y PEJ
- 4) EJECUCIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS DE CAPACITACIÓN
- 5) IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMAS DE MAYOR IMPACTO (II SEMESTRE)
- 6) CAMPEONATO INTERNO DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO

RESUMEN DE CAPACITACIÓN EJECUTADA PERÍODO 2007 (ENERO A DICIEMBRE)

MESES	NO. EVENTOS	DURACIÓN	NO. PARTICIPANTES
ENERO	18	513	412
FEBRERO	14	237	1551
MARZO	23	301	444
ABRIL	16	139	320
MAYO	12	820	1959
JUNIO	3	28	31
JULIO	7	97.3	156
AGOSTO	23	190	352
SEPTIEMBRE	36	223.9	978
OCTUBRE	33	370	607
NOVIEMBRE	29	362	508
DICIEMBRE	22	348.4	431
TOTAL ANUAL	236	3629.6	7749

3.6.3. Selección y Competencias

Dentro de la Estructura Orgánica de la Gerencia de Talento Humano, la Jefatura de Selección y Competencias nace en el mes de Septiembre de 2007, fecha en la que toda la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional fue reestructurada.

Desde el mes de Enero hasta Agosto del mismo año, la unidad que manejaba los procesos inherentes a la competencia de la actual área de selección, se denominaba Jefatura de Organización del Talento Humano, misma que se subdividía en dos unidades: Diseño y Estrategia & Selección y Compensación.

De esta manera, las actividades detalladas a continuación, se las ha dividido en dos secciones:

1. Actividades de la Jefatura de Organización del Talento Humano

- 1.1 Actividades de la unidad de Diseño y Estrategias
- 1.2 Actividades de la unidad de Selección y Compensación

2. Actividades de la Jefatura de Selección y Competencias

- 2.1 Actividades de Selección
- 2.2 Actividades de Competencias

ACTIVIDADES

1. Actividades de la Jefatura de Organización del Talento Humano.

1.1 Actividades relevantes de la unidad de Diseño y Estrategia.

- Homologación de cargos dentro de la Empresa, tomando como referencia los cargos tipo del estudio de remuneraciones del mercado.
- Diseño para evaluación del desempeño de manera automatizada
- Análisis de clima laboral, (en áreas que lo solicitaban)
- Recopilación de información, a través de encuestas acerca de motivos de salida del personal tanto propio como de intermediación laboral y elaboración de formato de entrevista de salida para intermediarias.
- Revisión de políticas de ingreso a nómina de Andinatel, del personal bajo intermediación laboral.
- Levantamiento de análisis de puestos y perfiles por competencias.
- Revisión del proceso interno de entrega de materiales de oficina.
- Plan de capacitación para el uso del discover.
- Actualización de procesos referentes a traslados, movimientos de personal y concursos internos
- Informe de revisión salarial para la Guardería de Andinatel.
- Formatos para informe de labores mensual y honorarios profesionales

1.2 Actividades relevantes de la unidad de Selección y Compensación.

- Reclutamiento y Selección de personal a nivel nacional para las diferentes áreas de la Organización.
- Traslados, promociones y asensos, de acuerdo a las solicitudes de las áreas requirentes.
- Concursos internos a nivel nacional.

- Contratación de Vicepresidentes, Gerentes y demás personal que brinda su contingente bajo la figura de Prestación de Servicios.
- Análisis de revisión salarial, de acuerdo a lo solicitado por cada área y perfil del colaborador postulante.
- Implementación y manejo de indicadores para el Balance Scored Card.
- Actualización de los procesos de selección y contratación.

2. Actividades relevantes de la Jefatura de Selección y Competencias

2.1 Actividades relevantes Selección

- Reclutamiento y Selección de personal a nivel nacional para las diferentes áreas de la Organización.
- Manejo de indicadores de gestión.
- Selección de Personal para Gerencias y Vicepresidencias.

2.2 Actividades relevantes de Competencias

- Capacitación al sistema Compers.
- Desarrollo de talleres para levantamiento de información para los perfiles de cargo.
- Validación de los perfiles de competencias.
- Ingreso de los perfiles al sistema Compers.
- Validación de los listados cargo persona.

4. PRINCIPALES PROYECTOS DESARROLLADOS EN ANDINATEL S.A.

Como resultado de un programa de políticas empresariales progresistas, ANDINATEL S.A., con la misión de diseñar e implementar proyectos, soluciones tecnológicas y de negocios adecuados a la realidad, necesidades empresariales y del sector de telecomunicaciones en general ha desarrollado varios proyectos de alto impacto Institucional, procurando siempre mantener la alineación estratégica: visión, misión y valores corporativos de la empresa.

La Vicepresidencia de Planificación Corporativa es la que lidera este proceso, dando aplicación a las directrices de la empresa, gestionando proyectos y actividades, lo que le ha permitido a ANDINATEL S.A. garantizar resultados en la satisfacción de los intereses generales y especiales de nuestros clientes tanto internos como externos.

A continuación se detallan las actividades más relevantes realizadas en el año 2007.

4.1. PLAN DE ACCIÓN EMERGENTE PAE

- Se elaboró el Plan de Acción Emergente "PAE" con enfoque en 5 ejes estratégicos:
 - Telefonía Fija.
 - Internet y Datos.
 - Conectividad.
 - Mejoramiento Operacional.
 - Inversión Social.
- El PAE fue aprobado por parte del Directorio de Andinatel S.A. mediante Resolución No. DIR-041-2007-181 el 21 de junio del 2007.
- Se realizó el análisis técnico de factibilidad y la evaluación de cada uno de los Proyectos de Inversión que conforman el PAE, en cada uno de sus ejes.
- Se aseguró la viabilidad de las inversiones al Directorio, en base a lo cual se obtuvo la respectiva aprobación y autorización de implementación.
- Se realizó el control y seguimiento a todos los proyectos contemplados en el PAE en cada una de las etapas del ciclo de vida (factibilidad, precontractual, contractual e implementación). En el ANEXO 1 se encuentra el detalle del avance y estado de los proyectos contemplados en el PAE al 30 de diciembre de 2007.

4.2. PRESUPUESTO DE INVERSIONES 2007

- Se elaboró el presupuesto de inversiones 2007 de la Vicepresidencia de Planificación Corporativa y se consolidó los requerimientos de inversiones de las demás Vicepresidencias.
- La consolidación del presupuesto de inversiones fue realizada en función de los 5 ejes estratégicos.
- El presupuesto de inversiones 2007 de ANDINATEL S.A. fue aprobado en sesión de Directorio del 26 de junio de 2007 mediante Resolución No. DIR-041-2007-181-21-06-2007.

4.3. PLAN DE INVERSIONES Y PRESUPUESTO DE INVERSIONES 2008

- Generación y compilación del presupuesto de inversiones de ANDINATEL S.A. 2008
- Elaboración del Plan de Inversiones 2008 de ANDINATEL S.A.
- Elaboración conjunta con la Vicepresidencia de Negocios y Finanzas del Plan de Negocios 2008

4.4. PMO

- Se conformó la Oficina de Manejo de Proyectos "PMO" (Project Management Office).
- Se estructuró el equipo de trabajo con los "facilitadores" designados por las diferentes Vicepresidencias así como también el equipo estratégico de apoyo.
- Se realizó la organización del trabajo y se está desarrollando la capacitación respectiva.

4.5. DEMANDA

Actividad	Objetivo	Impacto
Registro de información gráfica en la forma ATMASI (Sistema de Demanda Insatisfecha)	Registrar Croquis o Planos de lotes de barrios o sectores en el sistema de Demanda Insatisfecha, en la forma ATMASI (Demanda Masiva)	Ubicación de requerimientos del servicio telefónico por barrios o sectores en el plano Georeferenciado de la Empresa Eléctrica Quito y de proyectos por implementarse, logrando con ello la estructuración de un Plano de Demanda.
Capturar información de servicios suplementarios en el Sistema de Demanda Insatisfecha.	Registrar requerimientos por concepto de Servicios Suplementarios.	Determinación puntual por usuario del servicio telefónico de los requerimientos de servicios suplementarios.
Identificación de sectores en la Provincia de Tungurahua, para pruebas del sistema BPL.	Pruebas.	Transmitir voz, datos y video a través de las redes eléctricas.
Análisis para la implementación de recaudación de planillas telefónicas a través de locutorios.	Establecer proyecto para realizar el proceso de recaudación de planillas telefónicas a través de locutorios.	Mejorar la satisfacción y reducir atrasos en los pagos de las cartas de consumo telefónico de los clientes al incrementar centros de recaudación a través de locutorios, ofreciendo horarios extendidos, así como utilizar la capacidad operativa de los mismos y optimizar recursos de la empresa al reducir gastos operativos.
Análisis para implementar de ventas del servicio telefónico a través de locutorios.	Establecer proyecto para realizar el proceso de ventas de líneas telefónicas.	Mejorar el volumen de ventas al convertir a los locutorios en nuevos puntos de comercialización al ofrecer horarios extendidos, así como utilizar la capacidad operativa de los mismos y optimizar recursos de la empresa al reducir gastos operativos.
Identificación de localidades para atención con el servicio telefónico inalámbrico a través de las redes de ALEGRO PCS.	Proveer servicio telefónico inalámbrico.	Proporcionar servicio telefónico a localidades cuya demanda es considerada importante para la empresa, de manera temporal mientras se realiza la implementación del Plan de Expansión Quito – Pichincha.

4.6. INFORMES ESPECIALES

- Se elaboró el informe para resolución del Directorio de Andinatel S.A. respecto a la implementación de los Proyectos del PAE, a través de la conformación de los diferentes Comités de Contrataciones necesarios para llevar a cabo los Procesos de Contratación respectivos.
- A consecuencia de ello, se realizó el informe de análisis de las políticas y modalidades de contratación a aplicarse en la implementación total de PAE, dispuesto según Resolución No. DIR-045-2007-206 de 10 de julio del 2007.
- Generación de informes para la administración:
 - Soporte operativo – financiero, en la generación del PLAN DE ACCION EMERGENTE 2007

- Informe Financiero conjunto entre PCO y Finanzas de la implementación del PAE 2007
- Generación del plan de negocios ANDINATEL S.A. 2007
- Generación de Indicadores sobre Ejecución de Proyectos y Proyectos Sociales solicitadas por el Fondo de Solidaridad
- Soporte operativo, para la generación y negociación de metas de expansión 2007 y 2008 con la SENATEL
- Soporte operativo – financiero para la generación de presentaciones de informes de Plan de Negocios y Proyectos al Fondo de Solidaridad.

4.7. PROYECTO ADSL ANDINATEL S.A.

- Se elaboró conjuntamente con la Vicepresidencia de Negocios (Andinadatos) el proyecto denominado "Implementación de 40.000 puertos para ampliar la Red ADSL ALCATEL de ANDINATEL S.A." con el objetivo de crecer a corto plazo en puertos de banda ancha para atender a clientes que demandan dicho servicio.
- El proyecto fue aprobado en sesión de Directorio DIR-063-2007-323 del 19 de julio de 2007.

4.8. EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Evaluación:

- Proyecto de Telefonía Fija.
- Acceso Inalámbrico WI-FI para Cumbayá, Tumbaco y Nayón.
- Reemplazo y Ampliación de los Sistemas Multiacceso Ibarra-4, Quito-2, Quito-3 y Quito-4
- Evaluación financiera del proyecto "Anillo Nuevo Aeropuerto".
- Evaluación financiera del "Anillo Oriente"
- Revisión y ajuste del proyecto denominado "Implementación de 40.000 puertos para ampliar la Red ADSL ALCATEL de ANDINATEL S.A." de la Gerencia de Andinadatos
- Revisión y ajuste del proyecto denominado "Internet satelital para escuelas." de la Gerencia de Andinanet

Evaluación de proyectos en etapa de factibilidad:

- Proyecto CDMA-450 para el Oriente, Galápagos y Costa.
- Proyecto CDMA-450 para el Nor-Occidente de Pichincha e Intag.
- Proyecto WIMAX para la ciudad de Quito.

Análisis y evaluación de proyectos estratégicos:

- Evaluación financiera del Proyecto Conectividad internacional mediante cables submarinos y masificación de servicios de Banda Ancha a nivel Nacional

Actividades de gestión:

- Participación, análisis y generación de procesos de la Gerencia, así como priorización en el desarrollo de competencias para el personal

Actividades adicionales:

- Participación en el proceso de Planeación Estratégica 2008
- Participación en el diseño del Estudio de Demanda ANDINATEL S.A. 2008

- Participación de proyectos con otras áreas, caso Sistemas, proyectos "ANDINACOMPRAS" y "Hosting"

4.9. INGENIERÍA DE PROYECTOS

Proyectos de Planta Externa:

- Preparación de especificaciones técnicas para los términos de referencia precontractuales destinados al primero y segundo grupo de contratos de planta externa a ser adjudicados de acuerdo al Capítulo X del reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de ANDINATEL S.A. El primer "sorteo" fue llevado a cabo el 12 de diciembre de 2007, con lo cual se adjudicó 24 contratos de planta externa. El segundo "sorteo" se encuentra aprobado por el Directorio de ANDINATEL S.A. y próximo a realizarse, con lo cual se adjudicarían 14 contratos adicionales para construcción de planta externa.
- Revisión y actualización del Instructivo para Calificación de Constructores, Diseñadores y Fiscalizadores de Planta Externa.
- Participación en el análisis de precios unitarios de materiales de planta externa, y en la evaluación de los criterios de calificación técnica de proveedores de planta externa.
- Diseño y Rediseños de proyectos de planta externa (Acceso).

Proyectos de Planta Interna:

- Preparación de especificaciones técnicas para las bases precontractuales y participación en la calificación de las ofertas para los procesos de contratación:
 - Suministro e instalación de los Access Media Gateway (AMG's) necesarios para la cobertura de Telefonía fija en Quito y Pichincha.
 - Suministro e instalación de los AMG's necesarios para Guayllabamba, Pifo y Yaruquí.
 - Suministro e instalación de los sistemas de transmisión necesarios para el proyecto de cobertura de Telefonía Fija Quito y Pichincha.
 - Suministro e instalación de los AMG's necesarios para la cobertura de Telefonía Fija en Riobamba.
- Coordinación y visitas de campo para la definición de los locales del Plan Quito y Pichincha. Al momento se tienen 48 locales legalizados, 14 en trámite de legalización y 3 por definir precio para legalización.
- Coordinación y visitas de campo para la construcción de los locales para la cobertura de telefonía fija en Riobamba.
- Atención a los representantes de comunidades y sectores sociales para informar sobre proyectos telefónicos

Proyectos de Nuevas tecnologías:

- Preparación de especificaciones técnicas para las bases precontractuales de los procesos de contratación:
 - Suministro e Instalación del Backbone necesario para la red IP/MPLS de Andinatel S.A.
 - Suministro e Instalación de los DSLAM IP necesarios para la red IP/MPLS de Andinatel S.A.
 - Suministro e Instalación de los CPE's necesarios para la red IP/MPLS de Andinatel S.A.

Proyectos de Acceso Inalámbrico:

- Realización de los estudios de ingeniería para los proyectos:
 - Implementación del sistema rural CDMA 450 Mhz. para el reemplazo y ampliación del sistema SMD 30
 - Implementación del sistema rural CDMA 450 Mhz. para el oriente y el noroccidente de Pichincha
 - Centros Integrados de Desarrollo Comunitario
 - Implementación de un sistema WiMAX para Quito
 - Expansión de servicios de telecomunicaciones en las zonas de costa, austro y galápagos

Proyectos de Conectividad:

- Realización de estudios de ingeniería y preparación de especificaciones técnicas para proyecto:
 - Implementación del anillo DWDM Quito - Guayaquil – Quito
 - Enlace de Fibra Óptica Tramo Guayaquil Salinas

4.10. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Proyecto IPTV:

Televisión Codificada por Suscripción, "Múltiple Play" (Telefonía, Internet y Televisión).

Acciones realizadas:

- Presentación de soluciones IPTV, por parte de diferentes proveedores.
- Implementación de pruebas integrales del proyecto IPTV.
- Preparación en conjunto con el área de Marketing del estudio de demanda del servicio IPTV.
- Preparación de la consultoría especializada para el plan comercial del servicio IPTV.
- Propuesta de alternativa emergente de implementación del servicio IPTV para no perder la licencia en Septiembre 2008.

Proyecto BPL para Baños:

Alianza con la Empresa Eléctrica de Ambato para satisfacer la demanda de servicios de telecomunicaciones en localidades donde la planta externa de Andinatel no está disponible.

Acciones realizadas:

- Diseño del proyecto
- Elección del sitio de prueba
- Pruebas del servicio telefónico

Proyecto VoIP:

Servicio telefónico con tarifas especiales a los clientes que cuentan con una conexión de banda ancha.

Acciones realizadas:

- Diseño del proyecto
- Cambios en el proceso de tarificación y de mantenimiento
- Pruebas con el sistema OPEN
- Pruebas de factibilidad y tarificación

Desarrollo del Producto 1800 Internacional:

Desarrollo de un producto para clientes corporativos cuyos usuarios se encuentran en el extranjero

Acciones realizadas:

- Diseño, costeo, y tarificación del producto.

Proyecto Andinacompras:

Portal transaccional que permita transparentar y agilizar la compra de bienes y servicios

Acciones realizadas:

- Apoyar en la implementación del software, coordinar la elaboración del plan comercial, determinar el costo y el precio

Redefinición de la estructura tarifaria de la empresa:

Definición de nuevas tarifas para los servicios de la empresa bajo una lógica de escalas según tipo de producto

Acciones realizadas:

- Baja de tarifas hacia las redes celulares
- Promoción reducción de tarifas internacionales
- Replanteamiento de la estructura tarifaria de llamadas internacionales
- Tarifario del producto VoIP para mayoristas
- Replanteo tarifario de las tarjetas prepago
- Análisis de factibilidad para la reducción del precio del producto ANDI

Costeo de la red de datos:

Acciones realizadas:

- Reuniones con Andinadatos para establecer el soporte requerido para la elaboración del costeo.

Costeo y tarificación para la prestación de facilidades eléctricas:

Determinación de un precio único, junto con su forma de cálculo, para la prestación de facilidades de conexión a nuestras redes eléctricas.

Acciones realizadas:

- Levantamiento de información histórica, reunión con las áreas técnicas, actualización de los datos, fijación del procedimiento.

"DATA STORAGE" para Alegro PCS:

Arriendo de la infraestructura para almacenamiento de datos a ALEGRO PCS

Acciones realizadas:

- Costeo y "pricing" del producto

Jornadas de actualización tecnológica:

Organización de una semana de capacitación en la que los profesionales técnicos de Andinatel S.A. conozcan los últimos avances y tendencias tecnológicas en telecomunicaciones.

Acciones realizadas:

- Coordinación con los diferentes proveedores (nacionales e internacionales).

- Elaboración de un cronograma para establecer los horarios y temas de las diferentes conferencias.

Soporte a las negociaciones de interconexión de la empresa:

Soporte con información de costos y precios a la comisión negociadora.

Acciones realizadas:

- Validación del costeo de la red, análisis de tarifas

Apoyo en el desarrollo del Plan de Negocios de Andinatel:

Incorporación en el Plan de Negocios de la Empresa nuevos productos y tecnologías que permitan su crecimiento en el corto, mediano y largo plazo

Acciones realizadas:

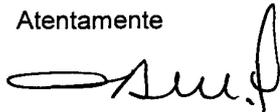
- Obtención de información, desarrollo de propuestas, apoyo en la elaboración del Plan de Negocios.

5. CONCLUSIONES

1. Pese al cambio de administración que sufrió ANDINATEL S.A., que generó un período de estancamiento de la empresa, se desarrollaron los planes propuestos en las diferentes áreas de la compañía gracias a la rápida intervención de las nuevas autoridades, permitiendo a la empresa retomar la gestión planeada a través del Plan de Acción Emergente (PAE), el mismo que priorizó las actividades en cinco ejes estratégicos.
2. El número total de venta de líneas telefónicas en el año 2007 fue de 58,995 líneas, siendo alrededor de 24.000 líneas en provincias.
3. A diciembre 2007 se cuenta con 34.220 clientes de Internet entre clientes dial-up y banda ancha.
4. Los ISP's se constituyen en canales naturales de venta de servicios de banda; a diciembre 2007, la cartera de Andinadatos contempla 43 ISP's.
5. En el segmento de Telefonía Pública Andinatel S.A. alcanza un porcentaje de participación del 25.54% respecto al resto al resto de Operadoras.
6. La Utilidad Neta de la compañía llegó a USD 31.8 MM es decir 230% más que el resultado neto del año 2006
7. El resultado del ejercicio 2007 incrementa el patrimonio de la compañía en la misma proporción
8. Los Ingresos en el año 2007 registran un porcentaje inferior al presupuestado en el 2%, pues mientras el presupuesto alcanzó los 278 millones el ingreso real fue de 272 millones de dólares.
9. Los Gastos en el año 2007 registran un porcentaje inferior al presupuestado en 27%, pues mientras el presupuesto alcanzó los 137.5 millones el gasto real fue de 100.3 millones de dólares; con relación al 2006 también existe un decrecimiento del orden del 10%.
10. El presupuesto para inversión en TELECSA fue de USD 60. millones de dólares que corresponden a aportes de futuras capitalizaciones de TELECSA, transfiriendo 53.8 millones de dólares que corresponde al 90%.
11. El presupuesto de inversiones para ANDINATEL S.A. fue de USD 148.1 millones de dólares, de los cuales se ejecutó USD 22.5 millones esto es el 15%.
12. No se produjo un crecimiento importante en los servicios de Internet Banda Ancha por la falta de disponibilidad de nueva infraestructura y modems. Los nuevos clientes Banda Ancha fueron básicamente saldos y puertos disponibles en sectores de menor demanda a nivel nacional. Se espera una mejora sustancial para el período 2008.
13. La gestión de nuevos clientes se enfocó básicamente al producto Dial Up que tiene menor demanda.
14. El consumo del producto ANDI mantuvo su tendencia creciente durante todo el año (a excepción de los meses de verano en la Sierra), registró ingresos superiores a los \$1'317.303 dólares.
15. Los clientes ISP's y carriers se han convertido en canales de venta alternativos pues nos han permitido llegar a nuevos segmentos de clientes finales, mantener presencia en sitios en los que se ha desatendido a clientes potenciales y abrir nuevos mercados en donde no tenemos representación.

16. El ARPU de los ingresos para el año 2007 en Telefonía Pública se redujo por la fuga del tráfico celular a través de bases celulares de otra operadora instaladas en locutorios sin el consentimiento de ANDINATEL S.A.
17. La participación de ANDINATEL S.A. en el segmento de telefonía pública con respecto a la competencia de las Operadoras que ofrecen el servicio de telefonía fija se ha mantenido a pesar de las estrategias que han implementado dichas empresas.
18. Es necesario resaltar que se ha cumplido con las metas de servicio exigidas por la SUPTTEL de manera satisfactoria, realizando estrategias e implementaciones tecnológicas que han permitido mejorar los índices de calidad.
19. La empresa aplicó una reducción en las tarifas en los siguientes servicios: LDI, DATOS, INTERNET, lo cual tiene un impacto directo sobre el nivel de facturación
20. Al igual que ANDINATEL S. A., la competencia busca captar el segmento comercial mediante la propuesta de soluciones integrales. Sin embargo, esta es más ágil y con mayor capacidad de respuesta.
21. La telefonía fija esta siendo reemplazada por la telefonía IP o por el mismo Internet, o servicios sobre TECNOLOGIA IP.
22. Se inició la contratación de los principales proyectos de inversión para lo cual se conformaron los respectivos Comités de Contrataciones.
23. Uno de los principales proyectos del año 2007 fue el de Conectividad Internacional en cuanto a cables submarinos, que constituye el complemento fundamental del Proyecto de Masificación de Banda Ancha; se logró tanto la aprobación del Directorio del Fondo de Solidaridad como la suscripción del compromiso de requerimiento de capacidad en el upgrade del Cable Panamericano. Este aspecto es de suma importancia para la empresa y el futuro de las telecomunicaciones del país.
24. En cuanto a la política de tasas aprobadas para el año 2007, la misma conllevó a un crecimiento en el tráfico internacional entrante hacia ANDINATEL S.A., fomentando una mayor competencia entre los operadores en modalidad postpago y prepago y la consecuente mejora de ingresos para ANDINATEL S.A., por este concepto.
25. De igual manera, con la suscripción de los Acuerdos internacionales de interconexión se ha logrado disponer de una mejor recaudación de los ingresos para ANDINATEL S.A. recolectando hasta el 96% del total esperado para el año 2007, hasta la fecha.
26. Se estableció una Oficina de Gerenciamiento de Proyectos (PMO) conformada por representantes de cada una de las Vicepresidencias y liderada por la Vicepresidencia de Planificación Corporativa.
27. La modalidad de adjudicación de los proyectos de planta externa mediante sorteos, permitió a ANDINATEL S.A. agilizar, transparentar y democratizar el proceso de contratación.

Atentamente



César Regalado Iglesias
PRESIDENTE EJECUTIVO
ANDINATEL S.A.

ANEXO 1

Mapa de Proyectos

**Avance y estado de los proyectos contemplados en el
Plan de Acción Emergente “PAE” al 30 de diciembre de
2007**

MAPA DE PROYECTOS PAE 2007 - 2008

VICEPRESIDENCIA DE PLANIFICACIÓN CORPORATIVA

PROYECTO	SUBPROYECTOS - PROCESOS DE CONTRATACIÓN	OBJETIVOS	METAS	FECHAS ESTIMADAS DE ENTREGA	ESTADO ACTUAL	ACCIONES A SEGUIR	Avance parcial procesos	% avance proyecto	RESPONSABLE
1 TELEFONIA FIJA EN PROVINCIAS	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS ACCESS MEDIA GATEWAY AHOY PARA RORUBA	Satisfacer la demanda de servicio telefónico en las 9 provincias de área de cobertura de ANDINATEL S.A.	47.000 líneas	jun-07	PENDIENTE ENTREGA DE INFORME TÉCNICO ECONÓMICO JURÍDICO	Asuación de proveedor	47%	50%	COMITE DE CONTRATACIONES
	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRANSMISIÓN VIA RED DE FIBRA OPTICA NECESARIOS PARA EL PLAN DE EXPANSIÓN DE TELEFONIA FIJA EN PROVINCIAS			jun-07	ADJUDICADO A NIVEL TECNOLÓGICO	Revisión informe de ley de la Procuraduría Determinación Excesos	45%		VP OPERACIONES
	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS SATELITALES PARA EL PLAN DE EXPANSIÓN DE TELEFONIA FIJA EN PROVINCIAS			jul-07	FINALIZADO EL CONTRATO FORTI	Definir igualmente el estado de contrato que al momento se encuentra con laudo arbitral. Comenzar proceso con respecto a renunciar el proceso dependiendo del tiempo que demore la decisión arbitral.	75%		VP OPERACIONES
	CONSTRUCCIÓN DE LA RED DE PLANTA EXTERNA EN PROVINCIAS			jun-08	PENDIENTE DEFINIR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN PARA PROCESOS CUI O MONTO SUPERIOR A USD 150.000	Definir la Política de Contratación para la construcción de Planta Externa. Concurso Público o Privado o Sorteo para procesos cuyo monto es superior a USD 150.000. Iniciar el proceso de contratación en CA y/o CC	10%		COMITE DE CONTRATACIONES - ADQUISICIONES
2 TELEFONIA FIJA QUITO - PICHINCHA	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS ACCESS MEDIA GATEWAY AHOY NECESARIOS PARA LAS LOCALIDADES DE QUITO - LA BARRIDA, BEO, JARQUI	Cubrir la demanda de servicio de telefonía fija para la ciudad de Quito y la provincia de Pichincha	49.000 líneas	may-07	PENDIENTE ENTREGA DE INFORME TÉCNICO ECONÓMICO JURÍDICO	Asuación de proveedor	47%	43%	COMITE DE CONTRATACIONES
	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSMISIÓN NECESARIOS PARA EL PROYECTO DE COBERTURA TELEFONIA FIJA EN QUITO - PICHINCHA			may-07	ADJUDICADO A NIVEL TECNOLÓGICO	En espera de la Resolución de Dirección	55%		COMITE DE CONTRATACIONES
	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS ACCESS MEDIA GATEWAY AHOY NECESARIOS PARA LA COBERTURA DE TELEFONIA FIJA EN QUITO - PICHINCHA			jun-08	EN ESPERA DE OFERTAS	Pendiente análisis de ofertas	35%		COMITE DE CONTRATACIONES
	CONSTRUCCIÓN DE LA RED DE PLANTA EXTERNA EN QUITO - PICHINCHA			jun-08	PENDIENTE DEFINIR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN PARA PROCESOS CUI O MONTO SUPERIOR A USD 150.000	Definir la Política de Contratación para la construcción de Planta Externa. Concurso Público o Privado o Sorteo para procesos cuyo monto es superior a USD 150.000. Iniciar el proceso de contratación en CA y/o CC	10%		COMITE DE CONTRATACIONES - ADQUISICIONES
3 RED NACIONAL DE FIBRA OPTICA	INLACE DE FIBRA OPTICA TRONCO QUITO QUEL SALENAS	Formar Conexiones nuevas cables normacionales	CONSTRUCCIÓN DEL CABLE DE FIBRA OPTICA SON	may-07	PENDIENTE APROBACIÓN DE BASES DE CONTRATACIÓN	Asuación a proveedores, presentación de ofertas	40%	40%	COMITE DE CONTRATACIONES

MAPA DE PROYECTOS PAE 2007 - 2008

VICEPRESIDENCIA DE PLANIFICACION CORPORATIVA

#	PROYECTO	SUBPROYECTO - PROCESOS DE CONTRIBUCION	OBJETIVOS	METAS	FECHAS ESTIMADAS DE INICIO	FECHA ACTUAL	ACCIONES A SEGUIR	Avance parcial (proceso)	% avance proyecto	RESPONSABLE
4	RED AREA SERVICIOS URBANOS	SUBSTRATO E INSTALACION DEL BACKBONE NECESARIO PARA LA RED FIBRA	Implementar una Red Fibra con los procesos e implementar cambios de forma de funcionamiento en forma de Bases de Contratacion para la Red de Servicios Urbanos	INSTALACION BACKBONE FIBRA EN TODAS LAS OFICINAS	mar-07	EN ESPERA DE OFERTAS	Realizar analisis de ofertas	25%	75%	COMITE DE CONTRATACIONES
		mar-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
5	WIFI WILLAGUITO Y VALLES	WIFI WILLAGUITO Y VALLES	Implementacion de un sistema WIFI para el Centro de Guayaquil y para el de oficina	2007-03-01 y 2007-03-31	abr-07	ADQUISICION DEL WIFI, CPES REALIZADOS. Pendiente en el Comité de adquisiciones	24%	75%	WIFI WILLAGUITO Y VALLES	
6	CABLES INTERNACIONALES	FORMAS DE BLENDED NETWORKING	Numero de conexiones de acceso a Internet receptiva con capacidad de crecimiento de hasta 20 Gbps	CAPE INTERNACIONAL 20-25% OFFER 22-25%	Trimestre 2007	Formas de blended networking	Definicion de la oferta de blended networking	25%	72%	WIRELESS
		Trimestre 2007			Formas de blended networking	Definicion de la oferta de blended networking	25%	WIRELESS		
		Trimestre 2007			Formas de blended networking	Definicion de la oferta de blended networking	25%	WIRELESS		
		Trimestre 2007			Formas de blended networking	Definicion de la oferta de blended networking	25%	WIRELESS		
7	MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE OPERACIONES	INSTALACION E INSTALACION DE SEGURIDAD MECANICA PARA WILLAGUITO	Mejorar servicios de comunicaciones de seguridad tecnologica	Mejoramiento de servicios de comunicaciones de seguridad tecnologica	abr-07	EN ESPERA DE OFERTAS	Realizar analisis de ofertas	25%	75%	COMITE DE CONTRATACIONES
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		
		abr-07			PENDIENTE APROBACION DE BASES DE CONTRATACION	Plataforma de propuestas, presentacion de ofertas	25%	COMITE DE CONTRATACIONES		

MAPA DE PROYECTOS PAE 2007 - 2008

VICEPRESIDENCIA DE PLANIFICACIÓN CORPORATIVA

#	PROYECTO	SUBPROYECTOS - PROCESOS DE CONTRATACION	OBJETIVOS	METAS	FECHAS ESTIMADAS DE ENTREGA	ESTADO ACTUAL	ACCIONES A SEGUIR	Avance parcial procesos	% avance proyecto	RESPONSABLE
8	BSS / OSS (BILLING)	BSS / OSS BILLING	Implementar un nuevo sistema de soporte operacional de negocio para cubrir los requerimientos actuales y futuros de la empresa	Incremento de la fidelidad de clientes Reducción de costos operacionales	oct-08	EN ESPERA DE DEFINICIÓN DEL PROYECTO	Aprobación del proyecto	0%	0%	DIRECTORIO
9	CENTROS INTEGRADOS DE DESARROLLO COMUNITARIO	CENTROS INTEGRADOS DE DESARROLLO COMUNITARIO	Acceso Universal a poblaciones rurales mediante la implementación de Centros Comunitarios en el área de cobertura de ANDINATEL S.A.	200 localidades con servicio de voz e internet	ago-08	EN REESTRUCTURACIÓN TÉCNICA - ECONÓMICA	Pendiente aprobación de Directorio, Junta General de Accionistas y el CONATEL.			GERENCIA DE INGENIERIA
10	SISTEMA RURAL COMA 450 MHz PARA ORIENTE Y GALAPAGOS	SISTEMA RURAL COMA 450 MHz PARA ORIENTE Y GALAPAGOS	Brindar servicio de telefonía e internet para áreas rurales.	15 000 abonos	jun-08	LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	Pendiente aprobación del proyecto			GERENCIA DE INGENIERIA
11	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET PARA SEGMENTOS POPULARES FASE I	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET PARA SEGMENTOS POPULARES FASE I	Proveer el servicio de internet a costo preferencial para el usuario en las agencias o subagencias que se encuentren conectadas a la red de ANDINATEL S.A. con el fin de contribuir con el desarrollo social del país	internet popular en 52 agencias de Andinatel	Segundo trimestre 2008	FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	Evaluar otras alternativas a la red de sistemas de ANDINATEL S.A.	0%	0%	VINHEGOCIOS
12	PRESTACION DE TELEFONIA FIJA BIALAMBICA ALEGRO PCS	PRESTACION DE TELEFONIA FIJA BIALAMBICA ALEGRO PCS	ANDINATEL S.A. usará la infraestructura de telecomunicaciones de ALEGRO PCS para brindar servicios de telefonía fija	20 000 líneas	mar-08	PENDIENTE REACTIVACIÓN DEL PROCESO	Disponer continuidad del proceso			DIRECTORIO

**PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE PLANTA EXTERNA EN DIFERENTES LOCALIDADES DEL AREA DE COBERTURA DE ANDINATEL
COMITÉ DE ADQUISICIONES - MODALIDAD SORTEO
VICEPRESIDENCIA DE PLANIFICACION CORPORATIVA**

#	PROVINCIA	LOCALIDAD	PAISES PRIMARIOS	PAISES SECUNDARIOS	PROCESO DE CONTRATACION	PRE SUPUESTO REFERENCIAL TOTAL	PRECIO REAL ADJUDICADO	TIEMPO EJECUCION CONTRATO	ESTADO ACTUAL	ACCIONES A SEGUIR	RESPONSABLE
1	PICHINCHA	BARBAZ	700	970	CA-24-2007	\$ 185.224,15	\$ 185.224,15	10	ADJUDICADO A CONSORCIO ENERGETICOS S.A. - CONSTRUBLEC	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
2	IMBABURA	*CARAGUAY	2100	440	CA-24-2007	\$ 182.212,24	\$ 182.212,24	10	ADJUDICADO A CONSTRUCION S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
3	PICHINCHA	DUMERO	600	700	CA-24-2007	\$ 184.832,45	\$ 184.832,45	10	ADJUDICADO A BUB BIENEFEROS	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
4	PICHINCHA	BLANCOFLO	550	540	CA-24-2007	\$ 185.720,24	\$ 185.720,24	10	ADJUDICADO A BUB BIENEFEROS	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
5	PICHINCHA	LA VORA	550	540	CA-24-2007	\$ 185.720,24	\$ 185.720,24	10	ADJUDICADO A BUB BIENEFEROS	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
6	PICHINCHA	SAN FRANCISCO	900	3000	CA-24-2007	\$ 183.870,23	\$ 183.870,23	10	ADJUDICADO A TONERATI	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
7	ESMERALDAS	*ESMERALDAS + SAN JOSE OBRERO RUTA 1 + TACHUJA	1800	2310	CA-24-2007	\$ 188.188,58	\$ 188.188,58	10	ADJUDICADO A A.F.A.C.O.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
8	PICHINCHA	*TALCOTE DE TAYOF + TAYOF	1050	850	CA-24-2007	\$ 184.182,25	\$ 184.182,25	10	ADJUDICADO A FIDELMILQUICHE	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
9	PICHINCHA	*BOHITE + PASADIZO ELA	600	700	CA-24-2007	\$ 187.142,72	\$ 187.142,72	10	ADJUDICADO A CONTECTO	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
10	PICHINCHA	CHECA	500	1230	CA-24-2007	\$ 187.182,12	\$ 187.182,12	10	ADJUDICADO A FIDELMILQUICHE	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
11	PICHINCHA	SAN JOSE DE LOS RIOS	900	700	CA-24-2007	\$ 188.642,56	\$ 188.642,56	10	ADJUDICADO A ENERS CON S.C.C.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
12	PICHINCHA	EL CHALUP	500	600	CA-24-2007	\$ 184.432,70	\$ 184.432,70	10	ADJUDICADO A PLUSCAS S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
13	ESMERALDAS	ESMERALDAS + SAN JOSE OBRERO RUTA 2	1800	220	CA-24-2007	\$ 187.832,22	\$ 187.832,22	10	ADJUDICADO A CELESTECOM	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
14	PICHINCHA	PAQUETANICA	300	370	CA-24-2007	\$ 184.728,58	\$ 184.728,58	10	ADJUDICADO A FLOCOS S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
15	PICHINCHA	*SAN IGUEL DE LOS BAÑOS + PUERTO QUITO	450	820	CA-24-2007	\$ 181.847,87	\$ 181.847,87	10	ADJUDICADO A FIDELMILQUICHE	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
16	PICHINCHA	*ALDAS + ALDAS	1200	800	CA-24-2007	\$ 187.212,21	\$ 187.212,21	10	ADJUDICADO A FIDELMILQUICHE	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
17	PICHINCHA	*RACHOPICH + MIZO	750	800	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A FIDELMILQUICHE	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
18	ESMERALDAS	ESMERALDAS + SAN JOSE OBRERO RUTA 3	1800	1070	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
19	PICHINCHA	MSLCHINJAS	300	370	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
20	ESMERALDAS	ESMERALDAS + SAN JOSE OBRERO RUTA 1	1800	630	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
21	PICHINCHA	*OTON DE VELEZ	300	300	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
22	PICHINCHA	HOSPITAL MARSA LA LIBERTAD	510	450	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
23	PICHINCHA	SAN TOMAS	1100	1100	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
24	PICHINCHA	LA ESPERANZA	600	170	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
25	PICHINCHA	EL PARASO DE LOS YACONITOS DE LAMARCA	500	600	CA-24-2007	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
26	PICHINCHA	LA VEJECIA	1100	1400	N/D	\$ 182.874,10	\$ 182.874,10	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
27	PICHINCHA	CANAL METROPOLITANO	500	550	N/D	\$ 174.103,96	\$ 174.103,96	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
28	PICHINCHA	SAN FRANCISCO DE YELMO	600	350	N/D	\$ 165.686,90	\$ 165.686,90	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
29	PICHINCHA	*CERDOSA + LUMBICO	1750	930	N/D	\$ 160.432,05	\$ 160.432,05	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
30	PICHINCHA	SAN JUAN	800	830	N/D	\$ 136.900,83	\$ 136.900,83	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
31	PICHINCHA	*QUITAMBE SECTOR ENZ + EL BELENIO	1850	680	N/D	\$ 128.136,20	\$ 128.136,20	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
32	PICHINCHA	*PARRALOMA + PILLACLA	1000	750	N/D	\$ 133.238,40	\$ 133.238,40	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
33	PICHINCHA	MANUELA SAEZ	500	550	N/D	\$ 130.266,96	\$ 130.266,96	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
34	PICHINCHA	QUITAMBE SECTOR 3 + 6	1200	0	N/D	\$ 130.236,96	\$ 130.236,96	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
35	PICHINCHA	MUSLITAY	500	450	N/D	\$ 128.441,82	\$ 128.441,82	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
36	PICHINCHA	*GIMNASIO	600	840	N/D	\$ 126.321,40	\$ 126.321,40	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
37	PICHINCHA	*RUTA COOP. LECHONER EL ALFARO + RUTA REINO DE QUITO + RUTA TARIQUI 30.3	1150	750	N/D	\$ 114.306,53	\$ 114.306,53	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
38	PICHINCHA	*SAN JUAN DE COLIBRI + COTOSSOMA + CASHAPAMBA	0	0	N/D	\$ 106.608,32	\$ 106.608,32	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA
39	PICHINCHA	*COTOSSOMA + CASHAPAMBA	1600	1700	N/D	\$ 101.424,63	\$ 101.424,63	10	ADJUDICADO A WETEL S.A.	ELABORACION FRMIA DE CONTRATO	VP JURIDICA

Equipamiento de Oficina y Sistemas Informáticos: Los rubros de este grupo son: muebles de oficina, vehículos, herramientas, equipos y sistemas informáticos, equipos y sistemas de telecomunicaciones, se ejecutó en un 12%, con 1.6 millones de un valor inicial de 13.7 millones de dólares.

PARTIDA	CONCEPTO	Real 2007	Real 2006	Variaciones (2007-2006)	
				Valor	%
	4) BIENES MUEBLES				
4.01	Equipamiento de Oficina y Sistemas Informáticos	1,259,269	4,602,735	-3,343,466	27.36
4.04	Herramientas	392,205	658,565	-266,360	59.55
	SUMAN BIENES MUEBLES	1,651,474	5,261,301	-3,609,826	31.39

Deuda: En cuanto a la ejecución presupuestaria de Deuda Externa, ésta llegó a los USD 4.8 millones que representa el 99% del presupuesto total, en ANDINATEL S.A. se cumplió puntualmente con estas obligaciones.

INVERSION

Proyectos: El presupuesto para inversión de proyectos en el 2007 fue de USD 208.1 millones, de los cuales USD 60. millones de dólares que corresponden a aportes de futuras capitalizaciones de TELECSA, transfiriendo 53.8 millones de dólares que corresponde al 90%; consecuentemente el presupuesto de inversiones para ANDINATEL S.A. fue de USD 148.1 millones de dólares, de los cuales se ejecutó USD 22.5 millones esto es el 15%, los desembolsos por proyectos de inversión en su mayor proporción corresponden a contratos suscritos en años anteriores.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EQUIPOS DE OFICINA E INVERSION 2007					
DETALLE	Diciembre-06	Diciembre-07			
		Real	Presupuestado	2006	2007
Proyectos	96.021	76.246	208.120	-21%	-63%
Bienes Muebles	5.279	1.652	13.719	-69%	-88%
Deuda	4.996	4.800	4.828	-4%	-1%
TOTALES	106.296	82.698	226.668	-22%	-64%

